

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *PRODUCT QUALITY*, *SERVICE QUALITY* DAN *PRICE* TERHADAP KEPUASAN DALAM
MENCIPTAKAN LOYALITAS KONSUMEN
PADA DAPUR COKLAT SURABAYA**



**OLEH :
DEVI ANGGRAENI PUTRI
3103010019**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014**

PENGARUH *BRAND IMAGE*, *PRODUCT QUALITY*,
SERVICE QUALITY DAN *PRICE* TERHADAP
KEPUASAN DALAM MENCIPTAKAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA
DAPUR COKELAT SURABAYA

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH:
DEVI ANGGRAENI PUTRI
3103010019

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *BRAND IMAGE*, *PRODUCT QUALITY*,
SERVICE QUALITY DAN *PRICE* TERHADAP
KEPUASAN DALAM MENCIPTAKAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA
DAPUR COKELAT SURABAYA

OLEH:

DEVI ANGGRAENI PUTRI

3103010019

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing I,



Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM.
Tanggal: 22-1-2014

Dosen Pembimbing II,



Robertus Sigit H. L., SE., M.Sc.
Tanggal: 22-01-2014

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devi Anggraeni Putri

NRP : 3103010019

Judul Skripsi : PENGARUH *BRAND IMAGE*, *PRODUCT QUALITY*, *SERVICE QUALITY* DAN *PRICE* TERHADAP KEPUASAN DALAM MENCIPTAKAN LOYALITAS KONSUMEN PADA DAPUR COKLAT SURABAYA.

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah *ASLI* karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta. Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 Januari 2014

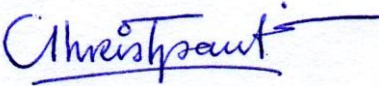


Devi Anggraeni Putri

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Devi Anggraeni Putri, NRP. 3103010019.
Telah diuji pada tanggal 30 Januari 2014 dan dinyatakan lulus oleh
Tim Penguji.

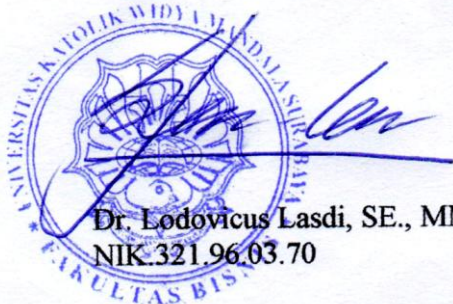
Ketua Tim Penguji:



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM(AP)
NIK.311.89.0163

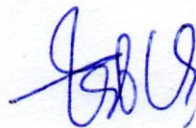
Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM
NIK.321.96.03.70

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si.
NIK. 311.99.0369

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Bisnis di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna meraih gelar Sarjana Ekonomi. Selain itu, melalui skripsi ini juga diharapkan dapat memberikan masukan kepada semua pihak yang berkaitan terutama kepada para pelaku industri *food and beverage* dalam meningkatkan fungsi manajemen pemasarannya.

Dalam penelitian ini, penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari usaha, bimbingan, saran, kritik, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak dukungan dan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak Robertus Sigit H. L., SE., M.Sc selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak dukungan, waktu, dan arahan dalam bimbingan dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas segala bimbingan selama proses perkuliahan dan kelancaran penulisan skripsi.
6. Kedua orang tua tercinta, serta saudara-saudara yang telah memberikan banyak perhatian, doa, dan dukungan baik secara materi dan moril dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat terbaik yang selalu memotivasi dan memberikan dukungan penuh, Grenol Finsen The, Henry Stefanus, Sherly Gunawan, Jemmy Gunawan, Steven Quentin, Ika Ayuni, Stephanie Maureen dan Beatrix Benita.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis akan menerima dengan baik segala saran dan kritik yang diberikan. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Surabaya, 22 Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	10
2.3. Model Konseptual	20
2.4. Hipotesis Penelitian.....	21

BAB 3.	METODE PENELITIAN	
3.1.	Jenis Penelitian.....	22
3.2.	Identifikasi Variabel.....	22
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.4.	Jenis dan Sumber Data	25
3.5.	Pengukuran Variabel	26
3.6.	Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	26
3.7.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	26
3.8.	Uji Validitas dan Reliabilitas	27
3.9.	Teknik Analisis Data	28
3.10.	Kecocokan Model Struktural	30
3.11.	Uji Hipotesis	30
BAB 4.	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Deskripsi Responden.....	31
4.2.	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	32
4.3.	Analisis Data.....	37
4.4.	Pembahasan	47
BAB 5.	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Simpulan.....	50
5.2.	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin ...	31
Tabel 4.2. Interval Rata-Rata Nilai	32
Tabel 4.3. Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i> (BI).....	33
Tabel 4.4. Statistik Deskriptif Variabel <i>Product Quality</i> (PQ) .	33
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> (SQ) ..	34
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel <i>Price</i> (P)	35
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan (K).....	35
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas (L)	36
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas	37
Tabel 4.10. Data Perhitungan Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.11. <i>Test of Univariate Normality for Continous Variables</i>	41
Tabel 4.12. <i>Test of Multivariate Normality for Continous Variables</i>	42
Tabel 4.13. <i>Goodness of Fit Statistic</i>	43
Tabel 4.14. Hasil Kalkulasi <i>Structural Equation Modeling</i>	45
Tabel 4.15. Hasil Uji Hipotesis	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Konseptual	20

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2A. Identitas Responden
- Lampiran 2B. Jawaban Responden untuk *Brand Image* dan *Product Quality*
- Lampiran 2C. Jawaban Responden untuk *Service Quality* dan *Price*
- Lampiran 2D. Jawaban Responden untuk Kepuasam dan Loyalitas Konsumen
- Lampiran 3. Statistik Deskriptif
- Lampiran 4. Uji Normalitas
- Lampiran 5. *Output SEM*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *brand image*, *product quality*, *service quality* dan *price* terhadap kepuasan, yang kemudian dapat memicu terciptanya loyalitas konsumen pada Dapur Cokelat Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebagai data primer. Responden pada penelitian ini berjumlah 165 orang, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis *structural equation modeling* untuk mengetahui pengaruh antar variabel penelitian melalui program LISREL 8.70.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *brand image*, *product quality* dan *service quality* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan konsumen Dapur Cokelat Surabaya. Sedangkan *price* yang ditetapkan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Kemudian dari kepuasan yang dirasakan tersebut, terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap terciptanya loyalitas konsumen Dapur Cokelat Surabaya.

Kata kunci: *brand image*, *product quality*, *service quality*, *price*, kepuasan, loyalitas konsumen.

The Influence of Brand Image, Product Quality, Service Quality and Price To Satisfaction in Creating Customers Loyalty in Dapur Cokelat Surabaya

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of brand image, product quality, service quality, and price on satisfaction, which in turn can create customers loyalty for Dapur Cokelat Surabaya. The research was conducted by distributing questionnaires as the primary data. The respondents in this research were 165 people, which then analyzed using structural equation modeling method to determine the effect between the study variables through LISREL 8.70.

The results of the study showed that the brand image, product quality and service quality have a significant influence toward consumer perceived satisfaction in Dapur Cokelat Surabaya. And whereas for the price, has presented that there is no significant influence towards satisfaction. As for the perceived satisfaction, proved has a significant influence towards the creation of loyalty to the Dapur Cokelat Surabaya.

Keywords: brand image, product quality, service quality, price, satisfaction, customer loyalty.