JURNAL

ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV SUMBER MAKMUR KOTA KEDIRI

INFLUENCE ANALYSIS OF BRAND IMAGE, QUALITY OF SERVICE, AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION IN CV SOURCE MAKMUR KOTA KEDIRI

Oleh:

RIKA ERIANA
NPM. 13.1.02.02.0525

Dibimbing oleh :

1. Poniran Yudho L., S.E., M.M.
2. Sigit Ratnanto, S.T., M.M.

FAKULTAS EKONOMI (FE)
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UN PGRI KEDIRI
2017

SURAT PERNYATAAN
ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: **RIKA ERIANA**
NPM	: 13.1.02.02.0525
Telepun/HP	: 081212481401
Alamat Surel (Email)	: rikaeriana@gmail.com
Judul Artikel	: Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Sumber Makmur Kota Kediri.
Fakultas – Program Studi	: Fakultas Ekonomi – Program Manajemen
Nama Perguruan Tinggi	: Universitas Nusantara PGRI Kediri
Alamat Perguruan Tinggi	: Jln. Kh. Ahmad Dahlan No.76, Kediri.

Dengan ini menyatakan bahwa :

a. artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis**)** dan bebas plagiarisme;
b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengetahui		Kediri, 16 Agustus 2017
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
Poniran Yudho L., S.E., M.M. NIDN. 0704047306	**Sigit Ratnanto, S.T., M.M.** NIDN. 0706067004	**Rika Eriana** NPM.13.1.02.02.0525

ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CV SUMBER MAKMUR KOTA KEDIRI

RIKA ERIANA
13.1.02.02.0525
FE – Program Manajemen
email: rikaeriana@gmail.com
Poniran Yudho L., S.E., M.M.[1] dan Sigit Ratnanto, S.T., M.M.[2]
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

Abstrak

Rika Eriana. 13.1.02.02.0525. Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Sumber Makmur Kota Kediri. Skripsi, Manajemen, Fakultas Ekonomi UN PGRI Kediri, 2017.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh besarnya ketersediaan dan permintaan sepeda motor terutama jenis sport di Indonesia ini karena sepeda motor sport merupakan alat transportasi yang mudah serta nyaman. Akan tetapi masyarakat mulai khawatir dengan cara perawatan, spare part yang susah dijumpai, dan mahal. Oleh karena itu Sumber Makmur merupakan perusahaan yang bergerak di bidang otomotif menyediakan berbagai macam untuk merek sepeda motor Honda, Yamaha, Suzuki, dll untuk menggantikan spare part kendaraan sepeda motor yang rusak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara citra merek, kualitas pelayanan, dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen CV Sumber Makmur Kota Kediri.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen CV Sumber Makmur Kota Kediri. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 orang yang diambil berdasarkan ukuran sampel telah terpenuhi dengan variabel penelitian ada 4 (independen+dependen). Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda yaitu uji-t dan uji F.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial (uji-t) diperoleh hasil bahwa Citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada CV Sumber Makmur Kota Kediri. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada CV Sumber Makmur Kota Kediri. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada CV Sumber Makmur Kota Kediri. Citra merek, kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada CV Sumber Makmur Kota Kediri. Hal ini berarti 51,6% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh citra merek, kualitas pelayanan dan harga, sedangkan sisanya yaitu 48,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian ini maka direkomendasikan: 1) Bagi pihak perusahaan mampu menerapkan citra merek, kualitas pelayanan dan harga untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga perusahaan berkembang lebih pesat lagi. 2) Bagi Konsumen dapat memberikan informasi kepada konsumen yang jelas dan akurat mengenai harga, serta merek yang dijual dengan kualitas yang ada agar konsumen tertarik untuk datang ke CV Sumber Makmur Kota Kediri. 3) Bagi Masyarakat, penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk masyarakat dalam memilih tempat servis dan spare part yang bermutu agar datang ke CV Sumber Makmur Kota Kediri. 4) Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan atau masukan bagi penelitian selanjutnya tentunya berkaitan dengan citra merek, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

I. LATAR BELAKANG

Otomotif adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang mesin kendaraan bermotor dan memiliki berbagai cabang ilmu yang lebih spesifik mengenai bagian-bagian sistem yang terdapat pada kendaraan bermotor. Besarnya ketersediaan dan permintaan sepeda motor terutama jenis sport di Indonesia ini karena sepeda motor sport merupakan alat transportasi yang mudah serta nyaman. Akan tetapi masyarakat mulai khawatir soal perawatan, spare part yang susah dijumpai, dan mahal. Sistem persediaan spare part di CV Sumber Makmur merupakan salah satu bagian yang sangat penting terhadap suatu usaha yang bergerak di bidang jasa transportasi, spare part yang disediakan oleh CV Sumber Makmur berbagai macam untuk merek sepeda motor Honda, Yamaha, Suzuki, dll untuk menggantikan spare part kendaraan sepeda motor yang rusak. Tidak banyak konsumen yang datang ke CV Sumber Makmur untuk servis sepeda motor antara lain motor Honda, Yamaha, Suzuki, dll, hal itu dikarenakan CV Sumber Makmur kurang lengkap dalam menyediakan alat-alat otomotif seperti spare part dan kualitas pelayanan karyawan CV Sumber Makmur kurang cekatan dalam menangani servis.

Menurut Lovelock (2012: 102), kepuasan pelanggan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian, pelanggan dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, dan kesenangan.

Kepuasan pelanggan akan tercipta dari beberapa faktor salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah citra merek. Menurut Kotler (2009:346), Citra merek ialah persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh konsumen, seperti tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen.

Hal lain yang menjadi pertimbangan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Menurut Assegaf (2009: 173), kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik, akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Harga juga menjadi ukuran konsumen dalam memilih tempat servis. Sehingga harga menjadi acuan konsumen dalam menentukan suatu kepuasan yang tinggi. Menurut Gitosudarmo (2013:228), Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah barang dan jasa-jasa tertentu atau kombinasi dari keduanya.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti, pemilik dan karyawan CV Sumber Makmur belum sepenuhnya mengutamakan kepuasan konsumen. Hal

ini terbukti dengan ketidakadanya citra merek seperti merek motor Honda, Yamaha, Suzuki, dll di benak konsumen, selain itu kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik bagi konsumen, misalnya para teknisi terlalu lama dalam melayani konsumen terutama dalam melakukan perbaikan (servis) meskipun harga lebih murah dibandingkan dengan tempat servis lainnya.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik melakukan penelitian untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Sumber Makmur Kota Kediri".**

II. METODE

A. Teknik dan Pendekatan Penelitian

1. Teknik Penelitian

Teknik penelitian ini adalah penelitian deskriptif maka akan diperoleh deskripsi masing-masing mengenai tanggapan responden terhadap citra merek, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada CV Sumber Makmur Kota Kediri.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan untuk analisis data menggunakan analisis kuantitatif.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah CV Sumber Makmur Jalan Kilisuci No. 72 Kediri, sedangkan waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama kurang lebih 6 bulan terhitung sejak bulan April 2017 sampai dengan Juni 2017.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:80), "populasi" adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen CV Sumber Makmur Kota Kediri yaitu sebanyak 40 konsumen.

2. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 responden.

D. Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui karakteristik responden yang diukur dari sejumlah indikator yang dinyatakan (kuesioner). Dari hasil responden tersebut akan dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan program *SPSS versi 22.0*. Analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Sederhana.

III. PEMBAHASAN dan KESIMPULAN

PEMBAHASAN

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel citra merek, kualitas pelayanan dan harga secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	16.644	4.959	
	Citra Merek (X1)	.671	.200	.446
	Kualitas Pelayanan (X2)	.369	.175	.312
	Harga (X3)	.709	.177	.514

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Pembahasan diarahkan pada upaya menjawab permasalahan utama penelitian yaitu "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada CV Sumber Makmur Kota Kediri". Berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing variabel secara parsial dan simultan.

Tabel 2
Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		t	Sig.
1	(Constant)	3.356	.002
	Citra Merek (X1)	3.358	.002
	Kualitas Pelayanan (X2)	2.112	.042
	Harga (X3)	4.000	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 3
Hasil Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	401.932	3	133.977	14.833	.000[a]
	Residual	325.168	36	9.032		
	Total	727.100	39			

a. Predictors: (Constant), Harga (X3), Citra Merek (X1), Kualitas Pelayanan (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

1. **Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen**

   Hipotesis pertama yang diajukan menyatakan bahwa citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, secara parsial hal ini telah terbukti. Hasil uji-t diperoleh nilai t_{hitung} = 3,358 dan t_{tabel} = 2,021 dengan signifikansi 0,002 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen**

   Hipotesis kedua yang diajukan menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, secara parsial hal ini telah terbukti. Hasil uji-t diperoleh nilai

t_{hitung} = 2,112 dan t_{tabel} = 2,021 signifikansi 0,042 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

3. **Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen**

   Hipotesis ketiga yang diajukan menyatakan bahwa harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, secara parsial hal ini telah terbukti. Hasil uji-t diperoleh nilai t_{hitung} = 4,000 dan t_{tabel} = 2,021 signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang: "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada CV Sumber Makmur Kota Kediri". Dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh signifikan citra merek terhadap kepuasan konsumen pada CV Sumber Makmur Kota Kediri. Citra merek dapat mempengaruhi kepuasan konsumen apabila citra merek bervariasi serta sesuai dengan kebutuhan konsumen.
2. Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV Sumber Makmur Kota Kediri. Kualitas pelayanan yang baik dengan pelayanan yang ramah dan cepat dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Ada pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan konsumen pada CV Sumber Makmur Kota Kediri. Harga yang relatif murah dibandingkan dengan tempat lain dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
4. Ada pengaruh signifikan citra merek, kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan konsumen pada CV Sumber Makmur Kota Kediri. Variabel citra merek yang bervariasi serta kualitas pelayanan yang ramah dan cepat serta harga yang relatif murah dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Assegaff, Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Unisulla Semarang. Semarang.

Gitosudarmo, Indriyo. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Lovelock, Christopher, Joachen Wirtz dan Jacky Mussry. 2012. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. Perspektif Indonesia. Erlangga. Jakarta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.