

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK PROMOSI  
DAN CITRA MEREK PERHIASAN EMAS UBS TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO WAHYU REDJO  
DI SURABAYA**



**Oleh :**

**YULIANA DWI ASTUTI**

**NBI : 211307789**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2017**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK PROMOSI  
DAN CITRA MEREK PERHIASAN EMAS UBS TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO WAHYU REDJO  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen

**Oleh :**

**YULIANA DWI ASTUTI**  
**NBI : 211307789**

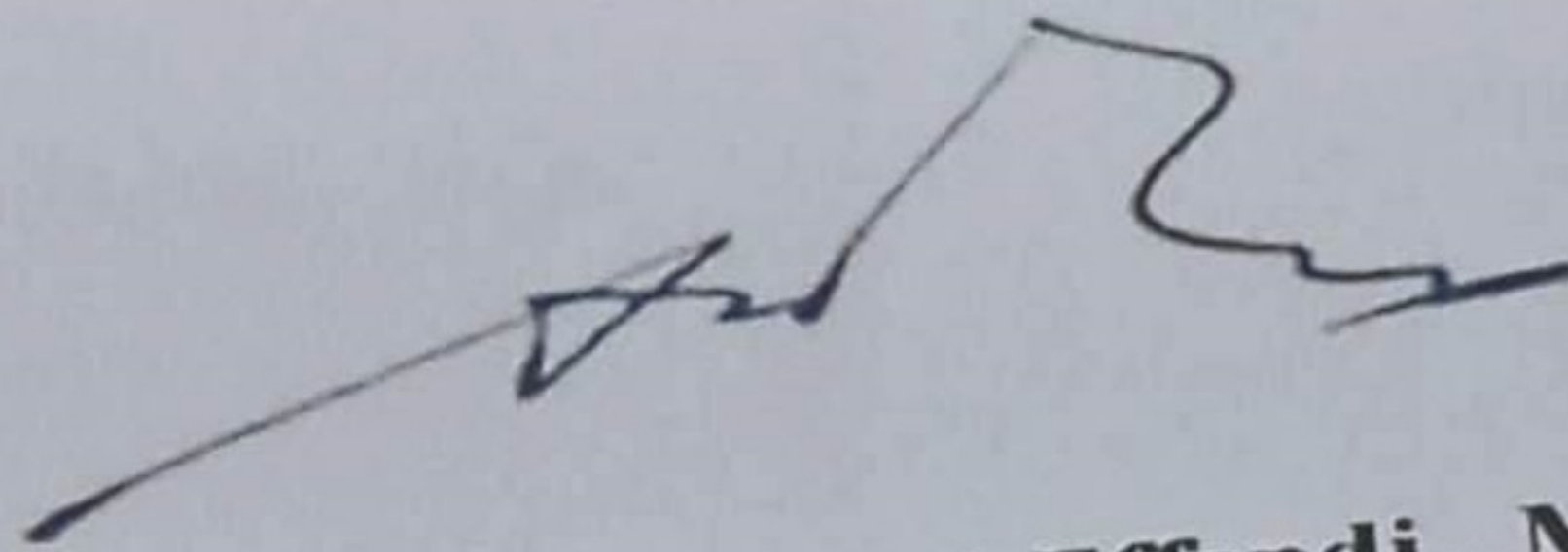
**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2017**



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nama** : YULIANA DWI ASTUTI  
**NBI** : 211307789  
**Jurusan** : Ekonomi Manajemen  
**Judul** : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Promosi Dan Citra  
Merek Perhiasan Emas UBS Terhadap Kepuasan Konsumen  
pada Toko Wahyu Redjo Di Surabaya

Surabaya, Agustus 2017  
Mengetahui / Menyetujui  
Pembimbing,



**Drs. Ec. Achmad Effendi., MM**



**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

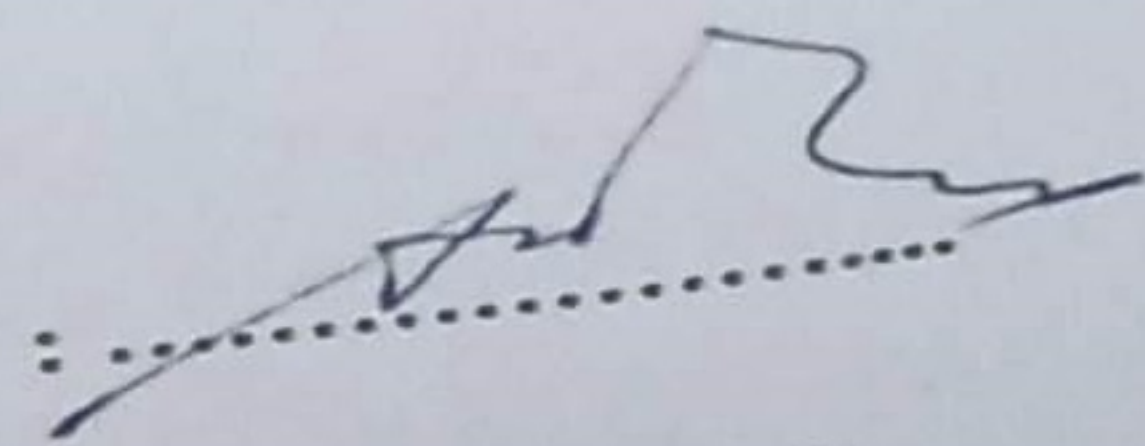
Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : 10 Februari 2017

**TIM PENGUJI :**

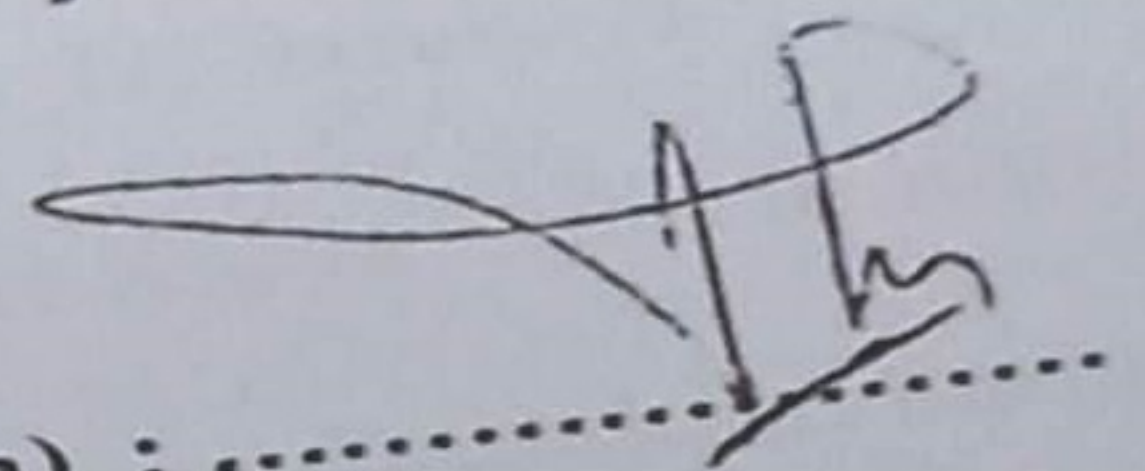
1. Drs. Ec. Achmad Effendi, MM.
2. Drs. H. Abdul Halik, MM.
3. Drs. Ec. Nono Supriyadi, MM.

**TANDA TANGAN**

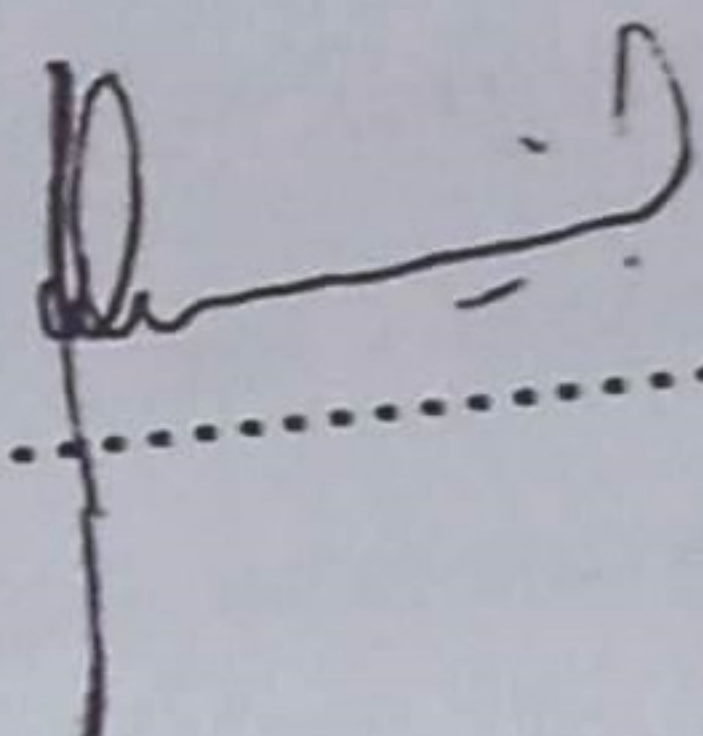
(Ketua) :



(Anggota) :



(Anggota) :



Mengesahkan,  
Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan,



Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA  
NPP.20220.93.0319



## SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuliana Dwi Astuti  
Agama : Kristen  
Alamat Rumah : Plaosan RT 02, RW 15 Kelurahan Purworejo,  
Jawa Tengah

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul:

Analisis Pengaruh Kualitas Produk Promosi Dan Citra Merek Perhiasan Emas

UBS Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Wahyu Redjo Di Surabaya.

Adalah hasil kerja Tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah

Orang lain baik berupa Artikel: Skripsi, Thesis maupun Disertasi. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata

terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil plagiat, maka kami bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut

pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 10 Februari 2017  
Yang menyatakan,



(Yuliana Dwi Astuti)





UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)  
Email : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuliana Dwi Astuti  
NPM : 211307789  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclisive)** karya ilmiah saya yang berjudul

**“Analisis Pengaruh Kualitas Produk Promosi Dan Citra Merek Perhiasan Emas UBS Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Wahyu Redjo Di Surabaya”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 10 Februari 2017

Yang Menvatakan



(Yuliana Dwi Astuti)



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
RINGKASAN .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	5
2.2. Landasan Teori .....	6
2.2.1. Pengertian Pemasaran .....	6
2.2.2. Kualitas Produk .....	8
2.2.3. Promosi .....	16
2.2.4. Citra merek .....	20
2.2.5. Perilaku Konsumen .....	31
2.2.6. Keputusan Pembelian.....	39
	xi

2.3.	Hipotesis .....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1.	Desain Penelitian.....	42
3.2.	Tempat dan Waktu .....	43
3.3.	Populasi dan sampel .....	43
3.4.	Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.5.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	45
3.6.	Jenis Data dan Sumber Data .....	48
3.7.	Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.8.	Kerangka Konseptual .....	51
3.9.	Proses pengolahan data .....	51
3.10.	Teknik Analisis data dan Pengujian Hipotesis.....	52
<b>BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN</b>		
4.1.	Profil Toko .....	59
4.2.	Geografi Toko .....	59
4.3.	Demografi .....	60
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
5.1.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	61
5.1.1.	Karakteristik Responden .....	61
5.1.2.	Hasil Jawaban Responden .....	63
5.2.	Uji Instrumen .....	68
5.2.1.	Uji Validitas .....	68
5.2.2.	Uji reliabilitas .....	70
5.2.3.	Uji Asumsi Klasik .....	71
5.2.4.	Regresi Linier Berganda .....	75
5.3.	Pengujian Hipotesis .....	77
5.4.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	81



BAB VI SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
6.1.Simpulan .....	86
6.2.Implikasi .....	87
6.3.Saran .....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	89
LAMPIRAN.....	91



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Siklus Kehidupan Produk.....	11
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual .....	51
Gambar 3.2. Kurva Normal.....	58
Gambar 5.1. Uji Normalitas .....	71
Gambar 5.2. Uji heteroskedastisitas.....	74
Gambar 5.3. Kurva Uji t untuk Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	79
Gambar 5.4. Kurva Uji t untuk Promosi ( $X_2$ ) .....	79
Gambar 5.5 Kurva Uji t untuk Citra Merk ( $X_3$ ).....	80



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	5
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	46
Tabel 3.2	Pengukuran variabel dengan skala likert.....	48
Tabel 5.1	Jenis Kelamin Responden .....	62
Tabel 5.2	Usia Responden .....	62
Tabel 5.3	Pekerjaan Responden .....	63
Tabel 5.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas produk ( $X_1$ )	64
Tabel 5.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi ( $X_2$ ) .....	65
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek ( $X_3$ ) .....	66
Tabel 5.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	67
Tabel 5.8	Uji Validitas Kualitas produk .....	68
Tabel 5.9	Uji Validitas Promosi .....	69
Tabel 5.10	Uji Validitas Citra Merk.....	69
Tabel 5.11	Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	70
Tabel 5.12	Uji Reabilitas .....	70
Tabel 5.13	Uji Multikolonieritas.....	72
Tabel 5.14	Kriteria Metode Durbin Watson.....	73
Tabel 5.15	Regresi Analisis.....	75
Tabel 5.16	Hasil Uji- $t_{hitung}$ .....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.1 Kuisisioner Penelitian .....	91
Lampiran 2 Data Tabulasi Jawaban Responden .....	96
Lampiran 3 Frequencies Table, Validitas dan Reliabel (X1), (X2), (X3), (Y)	98
Lampiran 4 Tabel r .....	118



## **MOTTO**

“Proses sama pentingnya dibandingkan hasil. Hasilnya nihil tak apa. Yang penting sebuah proses telah dicanangkan dan dilaksanakan.

(Sujiwo Tejo)

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Kedua Orang Tuaku yang tercinta dan saudara-saudaraku yang tidak pernah hentinya selama ini memberikan semangat doa, dorongan nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada di depan.



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tugah YME yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Promosi Dan Citra Merek Perhiasan Emas Ubs Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Wahyu Redjo Di Surabaya”

Penulisan ini merupakan bagian dari tugas akhir yang wajib diselesaikan oleh mahasiswa yang diajukan untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam kesempatan ini pula penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu hingga terselesaikannya Skripsi ini, yaitu kepada :

1. Prof. Dr., Hj Ida Ayu Brahmasari Drg. Dipl. DHE., MPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dra. Ec. I. A. Sri Brahmayanti. MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Drs. Ec. Achmad Effendi., MM selaku Dosen Pembimbing yang membantu dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan bekal dan pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Staff Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang juga ikut membantu penulis menyelesaikan Skripsi.
7. Ibu dan Ayah tercinta, yang selalu memberi doa, semangat dan dorongan tidak hanya selama proses skripsi, tapi semenjak aku terlahir didunia. Aku akan selalu memberikan usaha terbaikku untuk membuat bapak dan ibu bahagia.



8. Terima kasih penulis ucapkan pada semua pihak yang sudah membantu penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari sempurna, tetapi penulis telah berupaya untuk membuat sebaik mungkin dan penulis berharap semoga tulisan ini memberikan manfaat bagi pembaca. Aamiin

Surabaya, Agustus 2017

**Penulis**

## **ABSTRACT**

*In this era of globalization, apart from property, gold jewelery investment is also experiencing an increasing development, because apart from being safer, it also has less risk. so many gold manufacturers are competing to get a turnover through shops spread throughout Indonesia. Wahyu Redjo Gold Shop Surabaya is one of the big shops engaged in gold jewelery, this shop is always crowded compared to other gold shops in the Surabaya area. The research objective is to analyze product quality, promotion and brand image of UBS gold jewelery on consumer satisfaction at the Wahyu Redjo store in Surabaya.*

*This research method is included in the cross sectional method, by collecting data using a questionnaire and the answers using a Likert scale. The way of taking the sample using purposive sampling with a sample of 40 respondents with the analysis tool used is multiple linear regression, with the t test tool and the coefficient of partial determination.*

*The results of the study using the SPSS program obtained product quality tcount of 3,604, promotion tcount of 2,084 and brand image tcount of 2,788 and t table of 2.0821 where the three variables tcount > ttable and significance value <0.05. Based on the results of the r<sup>2</sup> calculation, it shows that product quality has a dominant influence on consumer satisfaction at the Wahyu Redjo store in Surabaya. because the coefficient of partial determination r<sup>2</sup> product quality variable is 26.52% greater than the other independent variables. Thus, the proposed hypothesis is proven true.*

*Keywords: Product Quality, Promotion, Brand Image And Consumer Satisfaction*



## RINGKASAN

Di era globalisasi ini selain property ternyata investasi perhiasan emas juga sedang mengalami perkembangan yang meningkat, karena selain lebih aman juga memiliki risiko yang tidak terlalu banyak. maka banyak pabrikan emas yang bersaing untuk mendapatkan omset melalui toko-toko yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Toko Emas Wahyu Redjo Surabaya termasuk salah satu toko besar yang bergerak dibidang perhiasan emas, toko ini selalu ramai dibandingkan toko emas lainnya yang ada di wilayah Surabaya. Adapun tujuan penelitian yaitu untuk analisis mengenai kualitas produk, promosi dan citra merk perhiasan emas UBS terhadap kepuasan konsumen pada toko wahyu redjo di Surabaya.

Metode penelitian ini, termasuk kedalam metode *cross sectional*, dengan cara pengumpulan datanya menggunakan questioner dan jawabannya menggunakan sekala likert. Cara pengambilan sampelnya menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden dengan alat analisis yang digunakan adalah Regresi linier berganda, dengan alat uji t dan koefisien determinasi parsial.

Hasil penelitian dengan menggunakan program SPSS diperoleh kualitas produk  $t_{hitung}$  sebesar 3.604, promosi  $t_{hitung}$  sebesar 2.084 dan citra merek  $t_{hitung}$  sebesar 2.788 dan  $t_{tabel}$  2.0821 dimana ketiga variabel  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0.05$ . Berdasarkan hasil perhitungan  $r^2$  tersebut, menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen toko Wahyu Redjo di Surabaya. karena koefisien determinasi parsial  $r^2$  variabel kualitas produk sebesar 26.52 % lebih besar daripada variabel bebas lainnya. Dengan demikian hipotesa yang diajukan terbukti kebenarannya.

*Kata kunci : Kualitas Produk, Promosi, Citra Merek Dan Kepuasan Konsumen*