ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK DAN INOVASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERCETAKAN SIFIKA JAYA DI MEDAN

SKRIPSI

Oleh

CANDRA PUTRA DINATA ZAI
2129081007/MNJ

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2025

ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK DAN INOVASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERCETAKAN SIFIKA JAYA DI MEDAN

SKRIPSI

Utuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen
Universitas Tjut Nyak Dien

Oleh

CANDRA PUTRA DINATA ZAI
2129081007/MNJ

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	**: ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK DAN INOVASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERCETAKAN SIFIKA JAYA DI MEDAN**
Nama Mahasiswa	**: Candra Putra Dinata Zai**
Nomor Pokok Mahasiswa	**: 2129081007**
Program Studi	**: Manajemen**

Mengetahui

Komisi Pembimbing

(Amirudin, S.E., M.M., M.Si)	**(Mella Yunita, S.E., M.Si)**
Dosen Pembimbing I	**Dosen Pembimbing II**

Ketua Program Studi	**Dekan**
(Khamo Waruwu, S.E., M.M)	**(Dr. Dahlia Kusuma Dewi, S.H., M.H)**

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN MEDAN

BERITA ACARA UJIAN

UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN

Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien
Dalam Sidangnya yang Diselenggarakan Pada:

Hari / Tanggal	**: Senin, 11 Agustus 2025**
Nama Mahasiswa	**: Candra Putra Dinata Zai**
Nomor Pokok Mahasiswa	**: 2129081007**
Program Studi	**: Manajemen**
Judul Skripsi	**: Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Sifika Jaya Di Medan**

Ditetapkan **: (B+) Lulus Yudisium**

( ) Lulus Bersyarat, Memperbaiki Mengulang

Tanggal:

( ) Tidak Lulus

Panitia Ujian/Tim Penguji
Ketua

(Cindy Yolanda, S.Pd., M.Si)

Anggota

(Amirudin, S.E., M.M., M.Si)

Anggota

(Mella Yunita, S.E., M.Si)

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Candra Putra Dinata Zai
NPM	: 2129081007
Fakultas	: Bisnis dan Humaniora
Program Studi	: Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Sifika Jaya Di Medan)"** adalah bukan merupaka tugas akhir orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhannya kecuali dalam kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 11 Agustus 2025



Candra Putra Dinata Zai

2129081007/MNJ

ABSTRAK

Candra Putra Dinata Zai. 2129081007. Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Sifika Jaya di Medan. Universitas Tjut Nyak Dhien 2025.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Sifika Jaya di Medan. Penelitian ini dilakukan di Percetakan Sifika Jaya di Medan yang berlokasi di Jl. Jamin Ginting No.182, Padang Bulan, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20222 Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berbelanja di Percetakan Sifik Ajaya di Medan pada periode november-desember 2024 sebanyak 210 pelanggan. Pemilihan sampel yang dilakukan adalah dengan menggunakan menggunakan metode *non-probability* dengan teknik *purposive sampling* dengan sampel 68 responden, insturmen penelitian adalah angket dengan model skala likert. Metode analisis data menggunakan uji analisis data, regresi linier berganda, asumsi klasik, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa Citra merek dan Inovasi berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Percetakan Sifika Jaya di Medan. Citra merek dan inovasi berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Percetakan Sifika Jaya di Medan.

Kata Kunci : Citra merek, Inovasi, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan karunia-Nya, hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **" Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Sifika Jaya di Medan".** Adapun maksud dari penulisan ini sebagai salah satu syarat guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien.

Penulis menyadari bahwa penelitian dan penyusunan tugas akhir ini cukup mengalami banyak kesulitan, akan tetapi atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai mestinya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimah kasih kepada:

1. Ibu Dr. Apt Eva Sartika Dasopang, S.si., M.Si selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien.
2. Ibu Dr. Dahlia Kusuma Dewi, S.H., M.M selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien.
3. Bapak Khamo Waruwu, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien dan selaku dosen penguji.
4. Bapak Amirudin, S.E., M.M., M.Si selaku dosen pembimbing I yang banyak memberikan penulis masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.

5. Ibu Mella Yunita, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing II yang meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing serta mendidik dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Ibu Cindy Yolanda, S.Pd., M.Si selaku dosen penguji yang meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing serta mendidik dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kedua orang tua saya, dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal ini.
8. Teman - teman mahasiswa program studi S1- Manajemen yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan proposal ini.

Akhir kata saya sebagai penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat Bagi pihak yang membaca dan peneliti khususnya. Peneliti mengharapkan kritik Dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini, sekian Dan terima kasih.

Medan, 11 Agustus 2025

CANDRA PUTRA DINATA ZAI
2129081007/MNJ

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
KATA PENGANTAR ..... **ii**
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR TABEL ..... **vi**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Penelitian 1
B. Identifikasi Masalah 6
C. Batasan Masalah 6
D. Rumusan Masalah 6
E. Tujuan Penelitian 7
F. Manfaat Penelitian 7

BAB II LANDASAN TEORITIS **9**
A. Kepuasan Konsum 9
B. Citra Merek 15
C. Inovasi 20
D. Penelitian Terdahulu 25
E. Kerangka Konseptual 26
F. Hipotesis 27

BAB III METODE PENELITIAN **31**
A. Jenis Penelitian 31
B. Lokasidan Waktu Penelitian 31
C. Populasi Dan Sampel 31
D. Definisi Operasional 33
E. Teknik Pengumpulan Data 33
F. Teknik Analisa Data 36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **42**
A. Sejarah Perusahaan 42
B. Hasil Penelitian 45
C. Hasil Uji Kualitas Data 47
D. Analisis Regresi Berganda 49
E. Asumsi Klasik 50
F. Pengujian Hipotesis 53
G. Pengujian Determinasi 54
H. Pembahasan 54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 59
A. Simpulan 59
B. Saran 59

DAFTAR PUSTAKA 61

DAFTAR TABEL

Nomor Judul Halaman

1. Data Keluhan Pelanggan 3
2. Hasil Pra Survey Koesioner..... 5
3. Penelitian Terdahulu.....19
4. Definisi Operasional Variabel 25
5. Pemberian Bobot Score 26
6. Jenis Kelamin Responden.....37
7. Usia Responden.....38
8. Pekerjaan Responden 38
9. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan 39
10. Uji Validitas Citra Merek 40
11. Uji Validitas Inovasi produk 40
12. Uji Reabilitas.....41
13. Analisis Regresi Berganda 41
14. *Kolmogorof- Smirnov Test* 42
15. Uji Multikolineritas 43
16. Hasil Uji T (Uji Parsial) 44
17. Hasil Uji F (Uji Simultan)..... 45
18. Koefisien Determinasi..... 55

DAFTAR GAMBAR

Nomor Judul Halaman

1. Kerangka Konseptual 26
2. Struktur Organisasi 43
3. Uji Heterokedasitas 52