PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MANDIRI CAFE MARELAN

SKRIPSI

Oleh

MIRA PRATIWI
2129081039/MNJ

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2025

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MANDIRI CAFE MARELAN

SKRIPSI

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

Oleh

MIRA PRATIWI
2129081039/MNJ

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	**: PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MANDIRI CAFÉ MARELAN**
Nama Mahasiswa	**: Mira Pratiwi**
Nomor Pokok Mahasiswa	**: 2129081039**
Program Studi	**: Manajemen**

Mengetahui

Komisi Pembimbing

(Amirudin, S.E., M.M., M.Si)	**(Oki Prayogi, S.Pd., M.Mkmt)**
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	**:Kamis 28 Agustus 2025**
Nama Mahasiswa	**:Mira Pratiwi**
Nomor Pokok Mahasiswa	**:2129081039**
Program Studi	**:Manajemen**
Judul Skripsi	**:Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan di Mandiri Cafe Marelan**

Ditetapkan : **(A) Lulus Yudisium**

( ) Lulus Bersyarat, Memperbaiki Mengulang
Tanggal:

( ) Tidak Lulus

Panitia Ujian/Tim Penguji
Ketua

(Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si)

Anggota

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

Anggota

(Oki Prayogi, S.Pd., M.Mkmt)

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Mira Pratiwi
NPM	2129081039
Fakultas	: Bisnis dan Humaniora
Program Studi	: Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan di Mandiri Cafe marelan** adalah bukan merupakan skripsi 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, 28 Agustus 2025

Yang Menyatakan



Mira Pratiwi
2129081039/MNJ

ABSTRAK

Mira Pratiwi, 2129081039. Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mandiri Cafe Marelan. Universitas Tjut Nyak Dhien 2025.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mandiri Cafe Marelan. Penelitian ini dilakukan pada coffee shop yang berlokasi di Jalan Marelan Raya Tanah 600 Medan Marelan Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang berkunjung ke Mandiri Cafe di Marelan. Pemilihan sampel yang dilakukan adalah dengan menggunakan menggunakan metode *non-probability* dengan teknik *purposive sampling* dengan sampel 104 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. Hasil regresi menunjukan bahwa nilai thitung 8,871>ttabel 1,983 dan nilai signifikan 0,000<0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil regresi menunjukan bahwa nilai thitung 3,883>ttabel 1,983 dan nilai signifikan 0,000< 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa brand image berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Niali R *Square* 62 % faktor-faktor dari kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variable kualitas produk dan brand image sedangkan selebihnya sebesar 38% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Produk, *Brand Image*, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Mira Pratiwi, 2129081039. The Influence of Product Quality and Brand Image on Customer Satisfaction at Mandiri Cafe Marelan. Tjut Nyak Dhien University 2025

The purpose of this study was to determine the effect of product quality and brand image on customer satisfaction at Mandiri Cafe Marelan. This research was conducted at a coffee shop located on Jalan Marelan Raya Tanah 600, Medan Marelan. The population in this study was all customers visiting Mandiri Cafe in Marelan. The sample selection used a non-probability method with a purposive sampling technique, with 104 respondents. The research instrument was a questionnaire with a Likert scale model. Data analysis methods used data analysis, multiple linear regression, classical assumptions, hypothesis testing, and coefficient of determination testing. The regression results show that the t-value is 8.871>t-table 1.983 and the significant value is 0.000<0.05, so it can be concluded that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. The regression results show that the t-value is 3.883>t-table 1.983 and the significant value is 0.000<0.05. So it can be concluded that brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction. The R Square value of 62% of the factors of customer satisfaction can be explained by the variables of product quality and brand image while the remaining 38% is explained by other factors not examined in this study.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Subhanahu Wata`ala, karena atas Rahmat Nya penulis dapat megajukan proposal skripsi ini yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Mandiri Cafe Marelan**". Penulis menyadari akan ada masalah dan kesulitan dalam penulisan proposal skripsi ini yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Adapun maksud dari peneliti menulis proposal penelitian ini adalah salah satu syarat untuk melanjutkan tahap penulisan skripsi guna 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. Bapak Oki Prayogi, S.Pd, M.Mkmt selaku Pembimbing II yang telah memberikan waktu dan bimbingan demi terseleaikannya penulisan proposal penelitian ini.
6. Bapak Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si selaku dosen peguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini serta untuk menguji skripsi penulis.

Medan Agustus 2025

Mira Pratiwi
NPM : 2129081039

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR TABEL ..... **vii**
DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

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 Pelanggan 9
B. Kualitas Produk 12
C. Citra Merek 15
D. Penelitian Terdahulu 18
E. Kerangka Konseptual 20
F. Hipotesis 20

BAB III METODE PENELITIAN **21**
A. Jenis Penelitian 21
B. Lokasidan Waktu Penelitian 21
C. Populasi Dan Sampel 21
D. Definisi Operasional 23
E. Teknik Pengumpulan Data 25
F. Teknik Analisa Data 26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **33**
A. Sejarah Perusahaan 33
B. Hasil Penelitian 36
C. Hasil Uji Kualitas Data 38
D. Analisis Regresi Berganda 40
E. Asumsi Klasik 41
F. Pengujian Hipotesis 44
G. Pengujian Determinasi 45
H. Pembahasan 45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 50
A. Simpulan 50
B. Saran 51

DAFTAR PUSTAKA 52

DAFTAR GAMBAR

No Judul **Halaman**

1. Kerangka Konseptual 20
2. Struktur Organisasi..... 36
3. *Scatter Plot*..... 44

DAFTAR TABEL

No Judul Halaman

1. Penelitian Terdahulu 19
2. Jadwal penelitian..... 24
3. Pemberian Bobot Score..... 27
4. Definisi Operasional Variabel..... 27
5. Distribusi Koesioner 39
6. Jenis Kelamin Responden 39
7. Usia Responden 39
8. Pekerjaan Responden 40
9. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan 41
10. Uji Validitas Kualitas Produk 41
11. Uji Validitas Citra Merek.....42
12. Uji Reabilitas 42
13. *Kolmogorof- Smirnov Test* 43
14. Uji Multikolineritas.....43
15. Analisis Regresi Berganda 45
16. Hasil Uji T (Uji Parsial) 46
17. Hasil Uji F (Uji Simultan)..... 47
18. Koefisien Determinasi 47