

**KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI KONSEKUEN DARI HARGA,
KUALITAS PRODUK, DAN CITRA MEREK**

(Studi Kasus Pengguna *Smartphone* Iphone di Daerah Istimewa Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S1 Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan

Yogyakarta



Disusun Oleh

Rina Aulia (2000011400)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI KONSEKUEN DARI HARGA,
KUALITAS PRODUK, DAN CITRA MEREK.**

(Studi Kasus Pengguna *Smartphone* Iphone di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Diajukan Oleh:

Rina Aulia

Nim: 200011400

Telah disetujui oleh

Pembimbing



Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si.
NIY: 60010373

Yogyakarta, 27 Februari 2024

LEMBAR PENGESAHAN

**KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI KONSEKUEN DARI HARGA,
KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK.**
(Studi Kasus Pengguna *Smartphone* Iphone di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Diajukan Oleh:

Rina Aulia
NIM: 2000011400

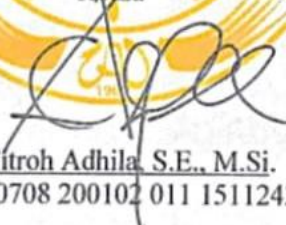
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal: 27 Februari 2024

Yang terdiri dari:


Ketua


Dr. Fitroh Adhila, S.E., M.Si.


NIPM. 19740708 200102 011 1511243

Anggota 1

Anggota 2


Dyah Fitriani, S.E., M.M.

NIPM. 197808292003090110795468


Candra Vionela Merdiana, S.E., M.Sc.

NIPM. 198703132015080111212773

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan


Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR

NIPM. 19700620 199601 011 0784345

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **Kepuasan Konsumen Sebagai Konsekuen dari Harga, Kualitas Produk, dan Citra Merek (Studi Kasus Pada Pengguna *Smartphone* Iphone di Daerah Istimewa Yogyakarta)** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 27 Februari 2024

Yang menyatakan



Rina Aulia

NIM: 2000011400

Saksi 1, Ketua Tim Penguji

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Fitroh'.

Dr. Fitroh Adhila, S.E., M.Si.

NIPM. 19740708 200102 011 1511243

Saksi 2, Anggota Tim Penguji

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Fitriani'.

Dyah Fitriani, S.E., M.M.

NIPM. 19780829 200309 011 0795468

Saksi 3, Anggota Tim Penguji

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Candra Vionela Merdiana'.

Candra Vionela Merdiana, S.E., M.Sc.

NIPM. 198703132015080111212773

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rina Aulia
Nim : 2000011400
Email : rina2000011400@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Kepuasan Konsumen sebagai Konsekuen dari Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek. (Studi Kasus Pengguna *Smartphone* Iphone di Daerah Istimewa Yogyakarta).

Dengan ini saya menyatakan:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diajukan yang telah diketahui dan disetujui oleh dosen pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan pada daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benar dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Yogyakarta, 27 Februari 2024

Yang menyatakan



Rina Aulia

NIM: 2000011400

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rina Aulia
Nim : 2000011400
Email : rina2000011400@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Tugas Akhir : Kepuasan Konsumen Sebagai Konsekuen dari Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek. (Studi Kasus Pengguna *Smartphone* Iphone di Daerah Istimewa Yogyakarta).

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut.

Saya (~~mengijinkan~~/~~tidak mengijinkan~~)* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 27 Februari 2024



Rina Aulia
NIM: 2000011400

Mengetahui,
Pembimbing



Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si.
NIY: 60010373

PERSEMBAHAN

Dengan selesainya tugas akhir atau skripsi ini saya mengucapkan Syukur Alhamdulillah dengan mempersembahkan karya kecil ini kepada orang yang berperan dan saya sayangi:

1. Diri saya sendiri yang telah berjuang dengan segala usaha dan kemampuan yang saya miliki sampai skripsi ini selesai tepat waktu. Terimakasih saya ucapkan kepada diri saya sendiri karna telah mempertanggung jawabkan amanah yang diberikan oleh orang tua yaitu menyelesaikan pendidikan di UAD dengan mendapatkan gelar sarjana.
2. Kedua orang tua Bapak Hairudin dan Ibu Nihayah yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan dan kasih sayang sehingga skripsi ini selesai tepat waktu. Tak lupa perjuangan serta pengorbanan yang telah dilakukan, merelakan saya merantau untuk menuntut ilmu demi kebahagiaan dan untuk masa depan putrinya. Meskipun bapak dan ibu tidak sarjana akan tetapi dengan berkat usaha dan pengorbanan yang dilakukan telah menjadikan putri sulungnya menjadi seorang sarjana. Terimakasih Bapak Hairudin dan Ibu Nihayah kalian adalah orang tua yang sangat hebat, panjang umur dan sehat selalu I Love You.
3. Adik saya Maratul Hofizah dan Kakak saya Septi wardani yang selalu memberikan support dan tempat keluh kesah saya dalam kehidupan sehari hari dan juga dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Teman-teman yang selalu membantu, terimakasih atas doa dan dukungannya sehingga skripsi ini selesai tepat waktu.

5. Keluarga besar Universitas Ahmad Dahlan khususnya dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan juga pengalaman kepada saya selama menuntut ilmu, semoga bermanfaat dan berguna untuk diri saya sendiri dikemudian hari.
6. Tak lupa teman-teman Manajemen Angkatan 2020.

MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan ”

(Q.S. al-Insyirah : 6)

“Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S. al-Insirah : 8)

“ketika kita berani mengubah diri kita, kita mengubah dunia sekitar kita”

(Dale Cornegie).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat dan karunia-Nya tak lupa pula petunjuk serta kemudahan sehingga skripsi yang berjudul “KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI KONSEKUEN DARI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK (Studi Kasus Pengguna *Smartphone* Iphone di Daerah Istimewa Yogyakarta) “ bisa diselesaikan dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan, dan doa yang diberikan oleh berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya karena skripsi ini selesai tepat waktu. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
4. Ibu Dr. Fitroh Adhila, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyempatkan waktu dan tenaga serta memberikan saran, arahan, dan bimbingan selama proses penulisan skripsi sehingga pada saat ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

5. Ibu Marsudi Endang Sri Rejeki, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, motivasi, saran selama menjadi mahasiswi di Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
6. Bapak, Ibu Dosen serta Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah membantu, dan memberikan arahan serta pengalaman dalam menuntut ilmu selama menjadi mahasiswi.
7. Teman Asrama Putri Lombok Timur yang telah membantu dan memberikan semangat selama proses penulisan skripsi ini.
8. Teman seperjuangan Fillah, Eva, Tyas, Arum yang telah membantu dan memberikan dukungan dari proses pembuatan skripsi hingga selesai.
9. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun. Sebagai penutup, semoga tugas akhir skripsi ini dapat digunakan sebagai referensi dan bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 27 Februari 2024
Yang menyatakan



Rina Aulia
Nim : 2000011400

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRA	xvii
INTISARI.....	xviii
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Harga	9
2. Kualitas Produk	10
3. Citra Merek	12
4. Kepuasan Konsumen.....	14
5. Keterlibatan Konsumen.....	15
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Pengembangan Hipotesis.....	21
1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	21
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen..	22
3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	23

BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
A. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	25
1. Populasi	25
2. Sampel.....	25
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	26
B. Jenis dan Sumber Data	26
1. Jenis Data	26
2. Sumber Data.....	27
C. Teknik Pengumpulan Data	27
D. Skala Pengukuran	28
E. Definisi Operasional	29
F. Uji Instrumen	30
1. Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	30
2. Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	32
G. Uji Hipotesis	32
BAB IV	33
ANALISIS DATA	33
A. Analisis Deskriptif	33
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	33
2. Uji Instrumen	38
3. Uji Hipotesis.....	48
B. Pembahasan	49
1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	49
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen..	50
3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	51
BAB V	53
PENUTUP	53
A. Simpulan	53
B. Keterbatasan Penelitian.....	53
C. Saran Penelitian.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kusioner	33
Tabel 4.2 Jawaban Kusioner dengan Kriteria Responden	34
Tabel 4.3 Nilai <i>Outer Loadings</i> Tahap 1	40
Tabel 4.4 Nilai <i>Outer Loadings</i> Tahap 2	42
Tabel 4.5 <i>Average Variance Extrated</i>	43
Tabel 4.6 <i>Discriminant Validity</i> pada <i>Fornell Lacker Criterion</i>	44
Tabel 4.7 <i>Discriminant Validity</i> pada <i>Cross Loadings</i>	45
Tabel 4.8 <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	46
Tabel 4.9 Nilai <i>R-Square</i>	47
Tabel 4.10 Uji Hipotesis (<i>T Statistic</i> dan <i>P Values</i>)	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Iphone Aktif (2012-2022).....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian	24
Gambar 4.1 Model Pengukuran Tahap 1	39
Gambar 4.2 Model Pengukuran Tahap 2	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner Penelitian.....	60
Lampiran 2 Hasil Data Kusioner	68
Lampiran 3 Hasil Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	73
Lampiran 4 Hasil Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	77
Lampiran 5 Hasil T <i>Statistic</i> dan P <i>Values</i>	78

**KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI KONSEKUEN DARI HARGA,
KUALITAS PRODUK, DAN CITRA MEREK
(Studi Kasus Pengguna Smartphone Iphone di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

Rina Aulia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga (X1), kualitas produk (X2), citra merek (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y). (studi kasus pengguna *Smartphone* Iphone di Daerah Istimewa Yogyakarta). Subyek penelitian ini adalah masyarakat domisili Daerah Istimewa Yogyakarta dengan 100 sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini berupa pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner berupa *google form*. Uji instrumen dilakukan dengan model pengukuran yaitu uji validitas dan uji reliabilitas dan model struktural. Sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui proses *bootstrapping*. Dan alat analisis yang digunakan yaitu *SmartPLS 3.0*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pengguna, kualitas produk (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen, dan citra merek (X3) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Citra Merek dan Kepuasan Konsumen.

**CUSTOMER SATISFACTION AS A CONSEQUENCE OF PRICE,
PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE**

**(Case Study of iPhone smartphone Users in the Special Region of
Yogyakarta)**

Rina Aulia

Abstract

This research aims to determine the effect of price (X1), product quality (X2), brand image (X3) on consumer satisfaction (Y). (case study of iPhone Smartphone users in the Special Region of Yogyakarta). The subjects of this research were people living in the Special Region of Yogyakarta with 100 samples using purposive sampling technique. This research takes the form of a quantitative approach and data collection techniques by distributing questionnaires in the form of Google forms. Instrument testing was carried out using measurement models, namely validity and reliability tests and structural models. Meanwhile, hypothesis testing in this research was carried out through a bootstrapping process. And the analysis tool used is SmartPLS 3.0

The results of this research show that price (X1) has a significant and positive effect on consumer satisfaction, product quality (X2) has a significant and positive effect on consumer satisfaction, and brand image (X3) has a significant and positive on consumer satisfaction.

Keywords: Price, Product Quality, Brand Image and Consumer Satisfaction.

