

**PENGARUH CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN B'CLEAN COIN LAUNDRY
DI KOTA BANJARMASIN**

Oleh:

Nama : Nathasya Saputra

NIM : 78190064

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis**

Program Studi Administrasi Bisnis

Konsentrasi Bisnis Internasional



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

APRIL 2023

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGESAHAN

PENGESAHAN

PENGARUH CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN B'CLEAN COIN LAUNDRY DI KOTA BANJARMASIN

Diajukan oleh:

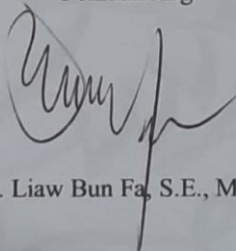
Nama : Nathasya Saputra

NIM : 78190064

Jakarta, 18 April 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Ir. Liaw Bun Fa, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023

ii

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karuniaNya peneliti dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan B’Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin” dengan baik dan tepat pada waktunya. Karya akhir ini ditulis sebagai salah satu syarat agar dapat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam penyusunan karya akhir ini tidak lepas dari berbagai kendala serta kesulitan, namun berkat doa, bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, segala kendala tersebut akhirnya dapat teratasi dengan baik. Oleh dari itu, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Liaw Bun Fa, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing dan memberi masukan kepada peneliti selama penyusunan karya akhir ini;
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan ilmu pengetahuan baru yang sangat bermanfaat bagi peneliti selama proses belajar pendidikan S1 serta penulisan karya akhir ini;
3. Seluruh keluarga peneliti, terkhususnya orang tua yang tulus mendoakan juga memberi dukungan, serta adik peneliti yakni Nathalia Saputra yang telah menjadi teman *healing*, memberikan hiburan, serta menjadi penyemangat sehingga karya akhir ini dapat selesai dengan baik;
4. Teman-teman peneliti dalam Grup Brey Squad yakni Azalia Elfreda Sari, Aldo Mayori Tanu, dan Clement Putra Syah yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyusun karya akhir ini;





5. Teman-teman peneliti dalam Grup UNO Club yakni Stephanny Vanessa, Sarah Trisilka, Vindyana Esteryna, Happy Limantara, Melani, Dicky Sastrawan Halim, Leroy Olen Tanur, Hansel Hens Tangkas, Axel Nehemiah, dan Aldo Mayori Tanu yang telah memberikan semangat, bantuan, dan hiburan;
 6. Teman-teman peneliti dalam Grup GH Pie yang telah memberikan semangat dan bantuan, yakni M. Alhidayah Indra Waspada, Darmahtini, Sharon Deborah Elim, Grahamitha, Selvia, dan Yongki;
 7. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner;
 8. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*
- Peneliti menyadari bahwa karya akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, peneliti memohon maaf apabila terdapat kesalahan kata dan kalimat dalam penulisan. Semoga karya akhir ini dapat berguna bagi seluruh pihak yang membaca. Terima kasih

Jakarta, Maret 2023

Nathasya Saputra

ABSTRAK

Nathasya Saputra / 78190064 / 2023 / Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin / Pembimbing: Ir. Liaw Bun Fa, S.E., M.M.

Pada era modern saat ini, persaingan bisnis semakin ketat baik dalam bidang barang maupun jasa. Salah satu industri jasa yang saat ini sedang berkembang adalah jasa laundry. Jasa laundry merupakan usaha yang menyediakan layanan pencucian pakaian atau bahan tekstil serta menyediakan layanan setrika. Bisnis jasa laundry banyak diminati karena mencuci pakaian merupakan kegiatan yang membutuhkan banyak waktu dan energi. Selain itu, kesibukan masyarakat kota yang semakin meningkat sehingga tidak ada waktu luang untuk mencuci pakaiannya sendiri akhirnya memutuskan untuk menggunakan jasa laundry agar pakaiannya bersih dan rapi seketika tanpa perlu menguras tenaganya sendiri. B'Clean Coin Laundry merupakan salah satu laundry yang menggunakan konsep koin pertama kali di Kota Banjarmasin dan menggunakan konsep *self-service*. Terdapat 6 mesin cuci modern di B'Clean Coin Laundry yang langsung beroperasi otomatis setelah dimasukkan koin. Bagi yang tidak memiliki waktu luang untuk menunggu pakaiannya tercuci bersih sendiri, para konsumen juga dapat menitipkan pakaiannya ke penatu.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori citra merek, harga, dan kepuasan pelanggan. Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah citra merek dan harga, sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pelanggan.

Obyek dalam penelitian ini adalah B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin. Sampel penelitian ini adalah warga Banjarmasin yang pernah menggunakan jasa B'Clean Coin Laundry. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah metode komunikasi dengan cara mengumpulkan kuesioner elektronik melalui media *Google Forms* dengan jumlah responden sebanyak 150 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 27.

Penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Citra Merek, Harga, Kepuasan Pelanggan





ABSTRACT

Nathasya Saputra / 78190064 / 2023 / *The Effect of Brand Image and Price on Customer Satisfaction B'Clean Coin Laundry in Banjarmasin City* / Advisor: Ir. Liaw Bun Fa, S.E., M.M.

In today's modern era, business competition is getting tougher both in the field of goods and services. One of the service industries that is currently developing is laundry services. Laundry services are businesses that provide washing services for clothes or textiles and provide ironing services. The laundry service business is in great demand because washing clothes is an activity that requires a lot of time and energy. In addition, the busyness of city people is increasing so that there is no spare time to wash their own clothes. Finally they decide to use a laundry service so that their clothes are clean and tidy instantly without the need to exhaust themselves. B'Clean Coin Laundry is one of the laundromats that uses the coin concept for the first time in the city of Banjarmasin and uses the self-service concept. There are 6 modern washing machines at B'Clean Coin Laundry which operate automatically after inserting a coin. For those who don't have free time to wait for their clothes to be washed clean themselves, consumers can also leave their clothes in the laundry.

The theory used in this study is the theory of brand image, price, and customer satisfaction. The independent variables in this study are brand image and price, while the dependent variable is customer satisfaction.

The object of this research is B'Clean Coin Laundry in Banjarmasin City. The sample of this research is residents of Banjarmasin who have used B'Clean Coin Laundry services. The data collection method in this study is a communication method by collecting electronic questionnaires through Google Forms media with a total of 150 respondents. The data analysis technique used in this study was SPSS (Statistical Package for Social Science) version 27.

This study shows that brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction, price has a positive and significant effect on customer satisfaction.

The conclusion of this study is that brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction, price has a positive and significant effect on customer satisfaction B'Clean Coin Laundry in Banjarmasin City.

Keyword: Brand Image, Price, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Batasan Penelitian.....	6
1.5 Rumusan Masalah.....	6
1.6 Tujuan Penelitian	6
1.7 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teoritis.....	8
2.1.1 Definisi Citra	8
2.1.2 Merek	9
2.1.3 Citra Merek	15
2.1.4 Harga	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	24
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.3.1 Hubungan Citra Merek dengan Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3.2 Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan	31
2.4 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Objek Penelitian.....	33
3.2 Desain Penelitian	33
3.2.1 Tingkat Perumusan Masalah	34





3.2.2	Metode Pengumpulan Data	34
3.2.3	Kontrol Peneliti terhadap Variabel.....	34
3.2.4	Tujuan Studi	35
3.2.5	Dimensi Waktu.....	35
3.2.6	Ruang Lingkup Topik Bahasan.....	36
3.2.7	Lingkungan Penelitian.....	36
3.2.8	Kesadaran Persepsi Partisipan.....	36
3.3	Populasi dan Sampel.....	37
3.4	Lokasi Penelitian.....	38
3.5	Variabel Penelitian.....	38
3.5.1	Citra Merek	38
3.5.2	Harga	39
3.5.3	Kepuasan Pelanggan	41
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.7	Pengolahan Data dan Analisis Data.....	44
3.7.1	Uji Validitas	44
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	45
3.7.3	Analisis Deskriptif.....	46
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.7.5	Uji Kausal.....	47
3.7.6	Uji Model	49
BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
4.1.1	Profil Perusahaan.....	51
4.1.2	Logo Perusahaan	53
4.1.3	Produk Perusahaan	53
4.2	Analisis Deskriptif	55
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	55
4.2.2	Skor rata-rata dan Selang Kepercayaan 95% untuk rata-rata.....	56
4.2.3	Hasil Analisis Regresi	60
4.2.4	Uji Kausal.....	61
4.2.5	Pengujian Keseuaian Model (Uji F).....	61
4.2.6	Pengujian Hipotesis Penelitian (Uji t).....	62
4.3	Hasil Penelitian	63
4.3.1	Analisis Citra Merek	63

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4.3.2	Analisis Harga	63
4.3.3	Analisis Kepuasan Pelanggan	64
4.3.4	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.3.5	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.4	Pembahasan	64
4.4.1	Analisa Deskriptif Variabel Citra Merek	64
4.4.2	Analisa Deskriptif Variabel Harga	65
4.4.3	Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	65
4.4.4	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin	66
4.4.5	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin	66
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN		68
5.1	Simpulan	68
5.2	Saran	68
5.2.1	Bagi Perusahaan	68
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		72
KARTU PROSES BIMBINGAN SKRIPSI		94
SURAT PERNYATAAN		95

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 1	28
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu 2	28
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu 3	29
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu 4	29
Tabel 2.5	Penelitian Terdahulu 5	30
Tabel 2.6	Penelitian Terdahulu 6	30
Tabel 3.1	Pengukuran Variabel Citra Merek	39
Tabel 3.2	Pengukuran Variabel Harga	40
Tabel 3.3	Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.1	Skala Likert	43
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	55
Tabel 4.5	Skor rata-rata dan Selang Kepercayaan 95% Variabel Citra Merk	56
Tabel 4.6	Skor rata-rata dan Selang Kepercayaan 95% Variabel Harga	57
Tabel 4.7	Skor rata-rata dan Selang Kepercayaan Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.8	Uji Kausal	61
Tabel 4.9	Nilai Sig. untuk Uji Kesesuaian Model	61
Tabel 4.10	Nilai Koefisien Regresi (b , β) dan Sig. Setiap Variabel Bebas	62

© 2019 oleh Kwik Kian Gie, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Penilaian B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin Tahun 2022	4
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4. 1	Suasana Luar B'Clean Coin Laundry	53
Gambar 4. 2	Suasana Dalam B'Clean Coin Laundry	52
Gambar 4. 3	Logo B'Clean Coin Laundry	53
Gambar 4. 4	Produk B'Clean Coin Laundry	53

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pernyataan Kuesioner.....	72
Lampiran 2	Data Pra-Kuesioner Variabel Citra Merek.....	77
Lampiran 3	Data Pra-Kuesioner Variabel Harga	78
Lampiran 4	Data Pra-Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	79
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas.....	80
Lampiran 6	Hasil Uji Reliabilitas.....	85
Lampiran 7	Analisis Data Responden	86
Lampiran 8	Analisis Deskriptif Citra Merek.....	89
Lampiran 9	Analisis Deskriptif Harga.....	90
Lampiran 10	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	90
Lampiran 11	Uji Kausal	91
Lampiran 12	Uji Kesesuaian Model.....	92
Lampiran 13	Uji Koefisien Regresi.....	93



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.