

**PENGARUH CITRA MEREK DAN VARIASI PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MINISO KOTA
SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Mengikuti
Program Sarjana Pendidikan**



**OLEH
Ketut Ayu Suartini
NIM 1917011047**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

Menyetujui

Pembimbing I,



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si
NIP. 196706261993031003


Pembimbing II,



I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd
NIP.199110302019031009

Skripsi oleh Ketut Ayu Suartini
telah dipertahankan di depan dewan penguji pada
tanggal

Dewan Penguji,



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.
NIP. 196706261993031003

(Ketua)



I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199110302019031009

(Anggota)



Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198304242009121002

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana
Pada :

Hari : **SENIN**
Tanggal : **10 JUNI 2024**

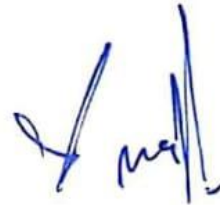
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Citra Merek Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Miniso Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap karya saya ini.

Singaraja,



Ketut Ayu Suartini

1917011047



MOTTO

**“SUCCESS BEGINS WITH THE DECISION TO
TRY”**

PRAKATA

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, yang telah memungkinkan mereka untuk menyelesaikan tesis mereka tentang " **Pengaruh Citra Merek dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Miniso di Kota Singaraja** ". Tulisan ini ditulis untuk memenuhi persyaratan Universitas Pendidikan Ganesha untuk gelar Sarjana Pendidikan. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada banyak orang atas dukungan moral dan moneter mereka dalam menyelesaikan tesis ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Anda pada kesempatan ini: Kedua orang tua (Made Sukrata dan Ni Ketut Ariningsih), dan keluarga besar yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

1. Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA, CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. Kadek Rai Suwena., SPd., M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. M. Rudi Irwansyah., S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Drs. I Nyoman Sujana, M.Si., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd., selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk-petunjuk dan sumbangan pikiran dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Pendidikan Ekonomi yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Pendidikan Ekonomi
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

10. Kedua orang tua (Made Sukrata dan Ni Ketut Ariningsih), dan keluarga besar yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Pasangan saya Dewa Made Hary Andhika dan keluarga yang selalu memberi support ketika mulai down dan menemani penulis ketika proses pengerjaan skripsi.
12. Para bestie yang saya sayangi juga teman-teman Pendidikan Ekonomi angkatan 2019 yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Oppa EXO dan unnie Blackpink yang selalu menemani saya dengan musik dan shownya setiap pengerjaan sehingga penulis bisa terhibur tidak stress dengan hari hari yang penulis jalani.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 10 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
PRAKATA.....	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 LANDASAN TEORI.....	10
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.4 Citra Merek.....	14
2.1.5 Indikator Citra Merek.....	15
2.1.6 Variasi Produk.....	16
2.1.7 Indikator Variasi Produk.....	17
2.2 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	18
2.3 Kerangka Berfikir.....	21
2.4 Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	23
2.4.1 Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
2.5 Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2 Rancangan penelitian	26
3.3 Populasi dan Sampling Penelitian	27
3.3.1 Populasi	27
3.3.2 Sampel	28
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	29
3.5 Metode Pengumpulan Data	29
3.5.1 Angket (Kuesioner)	30
3.5.2 Observasi	30
3.6 Instrumen Penelitian	30
3.6.1 Uji Validitas	31
3.6.2 Reliabilitas	31
3.7 Teknik Analisis Data	32
3.7.1 Regresi Linier Berganda	32
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	33
3.7.3 Uji Normalitas	33
3.7.4 Uji Multikolinearitas	34
3.7.5 Uji Heteroskedastisitas	34
3.7.6 Uji Hipotesis	35
3.7.7 Uji Statistik t	35
3.7.8 Uji simultan (Uji F)	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Deskripsi Data	37
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	39
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	39
4.2.2 Uji Regresi Linear Berganda	42
4.2.3 Koefisien Determinasi (R ²)	43
4.3 Pengujian Hipotesis	44
4.3.1 Uji t	44
4.3.2 Pengaruh Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	45
4.3.3 Pengaruh Citra Merek dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	46

4.3.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	48
4.3.5 Pengaruh Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	48
4.3.6 Pengaruh Citra Merek dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.	49
4.4 Implikasi Hasil Penelitian	50
4.4.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Miniso Singaraja.....	51
4.4.2 Pengaruh Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Miniso Singaraja.....	51
4.4.3 Pengaruh Citra Merek dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Miniso Singaraja	52
BAB V PENUTUP.....	54
5.1 Rangkuman	54
5.2 Simpulan	55
5.3 Saran.....	55
DAFTAR RUJUKAN	57



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Empiris dengan Penelitian Terdahulu.	18
Tabel 2. 2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Relevan dengan Penelitian Sekarang ...	21
Tabel 3. 1 Populasi Penelitian.....	28
Tabel 3. 2 Skor Alternatif Jawaban.....	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden di Miniso Singaraja Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan Prodi	37
Tabel 4. 3 Deskripsi Data.....	38
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinieritas	40
Tabel 4. 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4. 7 Koefisien Determinasi (R ²)	43
Tabel 4. 8 Hasil Uji t Citra Merek dan Variasi Produk.....	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji t Citra Merek dan Variasi Produk.....	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji F.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Indeks Pada Brand Toko Miniso Tahun 2020-2023.....	5
Gambar 2. 1 Pradigma Penelitian Pengaruh Citra Merek dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian	27
Gambar 4. 1 Grafik Scatterplot	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	59
Lampiran 2 Responden Uji Instrumen	63
Lampiran 3 Data Ordinal Uji Instrumen	64
Lampiran 4 Output Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	65
Lampiran 5 Interpretasi Hasil Uji Instrumen	68
Lampiran 6 Kuesioner Pengambilan Data Penelitian	70
Lampiran 7 Data Ordinal Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 8 Uji Deskripsi Karakteristik Responden	97
Lampiran 9 Uji Asumsi Klasik	97
Lampiran 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	98
Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	99
Lampiran 12 Uji Hipotesis	99

