

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PRODUK *SUNSCREEN* AZARINE DI
KOTA SINGARAJA**



OLEH

Luh Putu Ayu Utami

NIM 2117041127

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PRODUK *SUNSCREEN* AZARINE DI
KOTA SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen**



**OLEH
Luh Putu Ayu Utami
NIM 2117041127**

**JURUSAN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

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



Pembimbing I,

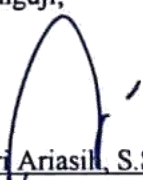
Pembimbing II,

Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.
NIP. 199112192022032010

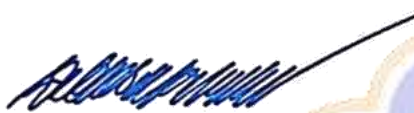
Rahutama Atidira, M.M.
NIP. 198805032018031001.

Skripsi oleh Luh Putu Ayu Utami
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 20 Juni 2025

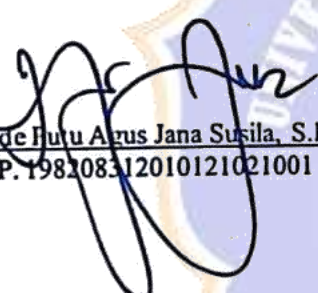
Dewan Penguji,


Made Putri Ariasil, S.Si., M.M.
NIP. 199110192022032010

(Ketua)


Rahutama Atidira, M.M.
NIP. 198805032018031001

(Anggota)


Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA.
NIP. 198208312010121021001

(Anggota)



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

Pada:
Hari : Jumat
Tanggal : 20 Juni 2025



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualita Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk *Sunscreen Azarin* Di Kota Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan 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 ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 30 April 2025

Yang membuat pernyataan



Luh Putu Ayu Utami



KATA PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, saya memanjakat puji dan terima kasih ke hadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Saya juga menyampaikan rasa terima kasih yang mandala kepada Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M., selaku pembimbing I, serta Rahutama Atidira, M.M., selaku pembimbing II, yang dengan penduh kesabaran telah memberikan bimbingan, saran, dan arahan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima juga saya haturkan kepada seluruh bapak dan ibu dosen di Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Atas ilmu dan wawasan yang telas diberikan selama masa perkuliahan.

Kepada keluarga tercinta, I Gede Widiada (Bapak), Ni Luh Sri Herni, S.E (Ibu), Made Dian Putriyani (adik), Nyoman Artika Candra Devi (adik), Ketut Avika Pradnya Putri (adik), saya sangat berterima kasih atas doa, dukungan dan motivasi yang tiada hentinya diberikan demi kelancaran dan keberhasilan saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Kasih sayang yang kalian berikan tidak akan penuh tergantikan.

Tak lupa, saya juga mengucapkan terimakasih kepada sahabat-sahabat, teman-teman, serta seluruh mahasiswa Jurusan Majemen yang telah memberikan dukungan dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Meskipun tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya sangat menghargai setiap bantuan dan dorongan yang telah diberikan.

-Terima Kasih-

PRAKATA

Puji syukur panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Rahmat-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk *Sunscreen* Azarine Di Kota Singaraja”**. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir untuk memenuhi tanggung jawab sebagai mahasiswa Program Studi S1 Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis tentu tidak terlepas dari panduan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku rector Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Dr. Gede adi Yuniarta, S.E., AK., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku koordinator prodi S1 Manajemen.
5. Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan perhatian dan motivasi dalam bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Rahutama Atidira, M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang dengan segala penuh tanggung jawab dan ketulusan hati telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak dan ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik penulis selama belajar di jurusan Manajemen.

8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai, memberikan informasi yang berkaitan dengan nilai perkuliahan.
9. Kepada kedua orang tua tercinta I Gede Widiada dan Ni Luh Sri Herni, S.E. serta saudari-saudari saya Dian, Tika dan Avika, serta keluarga besar yang tidak hentinya selalu memberikan semangat dan dorongan moral dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman Jurusan Manajemen Angkatan 2021 turut berpartisipasi dalam hal memberikan informasi, memberikan dukungan dan motivasi, memberikan arahan yang baik dan bernar serta sama-sama berproses untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi, penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang terjadi dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk ini demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segalam kritik ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua khususnya bagi pengembangan dunia Pendidikan.

MOTTO

“Setiap detik adalah bagian dari cerita-dan aku siap menjalaninya sepenuh hati.”



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PERSEMBAHAN.....	i
PRAKARTA	ii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II Kajian Teori	9
2.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	9
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	10
2.2 Kualitas Produk.....	10
2.2.1 Definisi Kualitas Produk	10
2.2.2 Indikator Kualitas Produk	11
2.3 Citra Merek	12
2.3.1 Definisi Citra Merek	12
2.3.2 Indikator Citra Merek	12
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	13
2.5 Hubungan Antar Variabel	16
2.5.1 Hubungan Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16

2.5.2 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.5.3 Hubungan Citra merek terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.6 Kerangka Berpikir.....	18
2.7 Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III Metode Penelitian	20
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.2 Rencana Penelitian	20
3.3 Populasi dan sampel Penelitian.....	21
3.3.1 Populasi Penelitian	21
3.3.2 Sampel Penelitian.....	21
3.4 Definisi dan Operasional Variabel.....	22
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	23
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	24
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	25
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	26
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	28
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	29
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Deskripsi Data.....	32
4.2 Pengujian Asumsi klasik.....	34
4.3 Regresi Linier Berganda	38
4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	39
4.5 Pengujian Hipotesis	40
4.5.1 Uji F (Uji Pengaruh Simultan).....	40
4.5.2 Uji t (Uji Pengaruh Parsial)	41
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	43
4.6.1 Pangaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sunscreen Azarine	43

4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Suncreen Azarine	44
4.6.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Suncreen Azarine	46
4.7 Implikasi.....	47
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	49
 BAB V PENUTUP.....	 50
5.1 Rangkuman	50
5.2 Simpulan	51
5.3 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	57



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (N=30)	25
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel kecil (N=30)	26
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan K-S	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	37
Table 4.4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	40
Tabel 4.6 Hasil Uji F (Uji Pengaruh Simultan)	41
Tabel 4.7 Hasil Uji t (Uji Pengaruh Parsial)	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Penjualan Sunscreen Azarine.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	19
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Berdasarkan Normal P-Plot	35



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner Kecil.....	61
Lampiran 3. Tabulasi Data Kuesioner Besar	64
Lampiran 4. Gambaran Umum Responden.....	76
Lampiran 5. Output Pengujian Data SPSS.....	77
Lampiran 6. Dokumentasi.....	84

