

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI
KENANGAN PADA MAHASISWA ANGKATAN 2022 - 2023
UNIVERSITAS BUDI LUHUR JAKARTA**

SKRIPSI



Oleh:

MUZAKI FIRDAUS

2231500352

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

JAKARTA

2026

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI
KENANGAN PADA MAHASISWA ANGKATAN 2022 - 2023
UNIVERSITAS BUDI LUHUR JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Manajemen (S.M.)**



Oleh:

MUZAKI FIRDAUS

2231500352

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

JAKARTA

2026



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN
PADA MAHASISWA ANGKATAN 2022 - 2023 UNIVERSITAS
BUDI LUHUR JAKARTA**

Oleh:

Nama : Muzaki Firdaus

NIM : 2231500352

Disetujui untuk diujikan dalam sidang Skripsi

Jakarta, 7 Juli 2026

Dosen Pembimbing

(Ravindra Safitra Hidayat, S.E., M.M.)



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUDI LUHUR

LEMBAR PENGESAHAN



Nama : Muzaki Firdaus

Nomor Induk Mahasiswa : 2231500352

Program Studi : Manajemen

Bidang Peminatan : Manajemen Pemasaran

Jenjang Studi : Strata 1

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN PADA
MAHASISWA ANGKATAN 2022-2023 UNIVERSITAS BUDI
LUHUR JAKARTA.

Laporan Tugas Akhir ini telah disetujui, disahkan dan direkam secara elektronik sehingga tidak memerlukan tanda tangan tim penguji.

Jakarta, Senin 20

Juli 2026 Tim

Penguji:

Ketua : Hakam Ali Niazi, S.E, M.M.

Anggota : Dr. Yugi Setyarko, S.E, M.M.

Pembimbing : Ravindra Safitra Hidayat, S.E,
M.M.

Ketua Program Studi : Dr. Yugi Setyarko, S.E, M.M.

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS
& PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muzaki Firdaus
NIM : 2231500873
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan pada Mahasiswa Angkatan 2022–2023 Universitas Budi Luhur Jakarta.

1. Merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain.
2. Saya ijinakan untuk dikelola oleh Universitas Budi Luhur sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jakarta, 7 Juli 2026



(Muzaki Firdaus)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan pada Mahasiswa Angkatan 2022–2023 Universitas Budi Luhur Jakarta."** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan. Namun, berkat rahmat Allah SWT serta bantuan, bimbingan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, kesehatan, kekuatan, serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta beserta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, perhatian, motivasi, serta dukungan moral maupun material kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
3. Ibu **Dr. Puspita Rani, S.E., M.Ak.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur.
4. Bapak **Yugi Setyarko, S.E., M.M.** selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur.
5. Bapak **Ravindra Safitra Hidayat, S.E., M.M.** selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, arahan, kritik, serta saran yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak **Feby Lukito Wibowo, S.E., M.M.** selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan, motivasi, serta bimbingan kepada penulis selama menjalani perkuliahan di Universitas Budi Luhur.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Seluruh responden, khususnya mahasiswa angkatan 2022–2023 Universitas Budi Luhur Jakarta, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian sehingga data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dapat diperoleh dengan baik.
9. Teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Pemasaran, serta dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 6 Juli 2026



Muzaki Firdaus



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUDI LUHUR

LEMBAR PENGESAHAN



Nama : Muzaki Firdaus

Nomor Induk Mahasiswa : 2231500352

Program Studi : Manajemen

Bidang Peminatan : Manajemen Pemasaran

Jenjang Studi : Strata 1

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN PADA
MAHASISWA ANGKATAN 2022-2023 UNIVERSITAS BUDI
LUHUR JAKARTA.

Laporan Tugas Akhir ini telah disetujui, disahkan dan direkam secara elektronik sehingga tidak memerlukan tanda tangan tim penguji.

Jakarta, Senin 20

Juli 2026 Tim

Penguji:

Ketua : Hakam Ali Niazi, S.E, M.M.

Anggota : Dr. Yugi Setyarko, S.E, M.M.

Pembimbing : Ravindra Safitra Hidayat, S.E,
M.M.

Ketua Program Studi : Dr. Yugi Setyarko, S.E, M.M.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Perolehan Gelar	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas & Persetujuan Publikasi	v
Kata Pengantar	vi
Abstraksi	viii
<i>Abstract</i>	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pembatasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.1.3 Kualitas Produk.....	11
2.1.4 Persepsi Harga.....	14
2.1.5 Citra Merek	18
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	21
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27

2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian	28
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.4.2 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.4.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.4.4 Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Metode Penelitian.....	33
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.3 Profil Perusahaan	35
3.3.1 Visi dan Misi	35
3.3.2 Keunggulan dan Kelebihan	36
3.3.3 Produk dan Layanan.....	36
3.4 Model Penelitian	37
3.5 Operasionalisasi Variabel	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data Penelitian	39
3.7 Teknik Analisis Data	41
3.7.1 Uji Kualitas Instrumen Penelitian	41
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	42
3.7.3 Analisis Data	44
3.7.4 Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN	48
4.1 Deskripsi Sampel Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian	48
4.1.2 Karakteristik Responden	48
4.2 Statistik Deskriptif	53
4.2.1 Interpretasi Nilai Interval	53
4.2.2 Pengukuran Deskriptif Data Variabel	54
4.3 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	58
4.3.1 Uji Instrumen Penelitian	58
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	64

4.4 Analisis Data	68
4.4.1 Analisis Koefisien Korelasi	68
4.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	72
4.4.4 Uji Parsial (t)	73
4.5 Interpretasi Hasil Penelitian	76
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
4.5.2 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	77
4.5.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	78
4.5.4 Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan	79
4.6 Rangkuman Hasil Penelitian	80
4.7 Konsistensi Hasil Penelitian.....	81
BAB V PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Implikasi Manajerial	84
5.3 Keterbatasan Penelitian	85
5.4 Saran.....	86
5.4.1 Saran untuk Perusahaan	86
5.4.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya	87
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	24
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	38
Tabel 3. 2 Pengukuran Skala Likert.....	40
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi	44
Tabel 4. 1 Frekuensi Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4. 2 Frekuensi Usia Responden.....	49
Tabel 4. 3 Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden	50
Tabel 4. 4 Frekuensi Semester/Angkatan Responden	51
Tabel 4. 5 Interpretasi Nilai Variabel.....	53
Tabel 4. 6 Hasil Rata-Rata Variabel Kualitas Produk.....	54
Tabel 4. 7 Hasil Rata-Rata Variabel Persepsi Harga	55
Tabel 4. 8 Hasil Rata-Rata Variabel Citra Merek	56
Tabel 4. 9 Hasil Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Persepsi Harga.....	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Citra Merek	60
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	62
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Harga.....	62
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek	63
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4. 20 Hasil Uji Glejser.....	67
Tabel 4. 21 Interpretasi Koefisien Korelasi	68
Tabel 4. 22 Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi.....	69
Tabel 4. 23 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4. 24 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	72
Tabel 4. 25 Hasil Uji Parsial (t)	74

Tabel 4. 26 Rangkuman Hasil Penelitian.....	80
Tabel 4. 27 Konsistensi Hasil Penelitian.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis.....	27
Gambar 3. 1 Model Penelitian	37
Gambar 4. 1 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	48
Gambar 4. 2 Grafik Usia Responden	49
Gambar 4. 3 Grafik Pendidikan Terakhir Responden	50
Gambar 4. 4 Grafik Semester/Angkatan Responden	51
Gambar 4. 5 Uji Normalitas dengan Grafik Normal P-Plot.....	64
Gambar 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>)	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengisian Kuesioner	91
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 3 Tabulasi Data Karakteristik Responden	97
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner Responden.....	100
Lampiran 5 Output SPSS	115
Lampiran 6 Surat Izin/Pengantar Penelitian	128
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi.....	129
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	130

ABSTRAKSI

2231500352

MUZAKI FIRDAUS

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN PADA MAHASISWA ANGKATAN 2022 - 2023 UNIVERSITAS BUDI LUHUR JAKARTA

(xvi halaman, 146 halaman, 2026, 10 gambar, 34 tabel, 8 lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi seluruh mahasiswa aktif Universitas Budi Luhur Jakarta angkatan 2022–2023 yang pernah membeli dan mengonsumsi produk Kopi Kenangan, yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti (*unknown population*). Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dengan teknik *purposive sampling*, sehingga diperoleh 100 responden. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis (uji t) serta uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan Citra Merek sebagai variabel yang memberikan pengaruh paling dominan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

2231500352

MUZAKI FIRDAUS

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION AND CITRA MEREK ON CUSTOMER SATISFACTION OF KOPI KENANGAN AMONG THE 2022–2023 COHORT OF UNIVERSITAS BUDI LUHUR JAKARTA STUDENTS

(xvi pages, 146 pages, 2026, 10 figures, 34 tables, 8 appendices)

This study aims to determine and analyze the effect of Product Quality, Price Perception, and Citra Merek on Customer Satisfaction with Kopi Kenangan, both partially and simultaneously. This study uses a quantitative approach with a population consisting of all active students of Universitas Budi Luhur Jakarta from the 2022–2023 cohort who have purchased and consumed Kopi Kenangan products, the exact number of which is unknown (unknown population). The sample was determined using the Lemeshow formula with a purposive sampling technique, resulting in 100 respondents. Primary data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis with the help of SPSS software, including validity and reliability tests, classical assumption tests, hypothesis tests (t-test), and the coefficient of determination test. The results show that Product Quality, Price Perception, and Citra Merek each have a positive and significant effect on Customer Satisfaction, with Citra Merek being the most dominant variable

Keywords: Product Quality, Price Perception, Citra Merek, Customer Satisfaction

Entry Kartu Bimbingan Tugas Akhir



NIM : 2231500352

Nama Mahasiswa : Muzaki Firdaus

Dosen Pembimbing : Ravindra Safitra Hidayat

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN PADA MAHASISWA ANGKATAN 2022-2023 UNIVERSITAS BUDI LUHUR JAKARTA.

Hari / Tanggal / Jam : 05/07/2026 10:23

Isikan Materi :

Kartu Bimbingan Mahasiswa

No	Tanggal	Materi	Action
1	10-APR-2026 10:23:00	Pengajuan Jurnal Pendukung	EDIT DELETE
2	15-APR-2026 10:23:00	Pengajuan Judul	EDIT DELETE
3	24-APR-2026 10:24:00	Pengajuan Bab 1	EDIT DELETE
4	05-MAY-2026 10:24:00	Revisi Bab 1 dan Pengajuan Bab 2	EDIT DELETE
5	15-MAY-2026 10:25:00	Revisi Bab 2 dan Pengajuan Bab 3	EDIT DELETE
6	26-MAY-2026 10:25:00	Revisi Bab 3 dan Pengajuan Bab 4	EDIT DELETE
7	11-JUN-2026 10:25:00	Bab 4 Olah Data	EDIT DELETE
8	18-JUN-2026 10:26:00	Interpretasi Hasil	EDIT DELETE
9	22-JUN-2026 10:26:00	Pengajuan Bab 5	EDIT DELETE
10	30-JUN-2026 10:26:00	Pengajuan Full Text	EDIT DELETE



**UNIVERSITAS
BUDI LUHUR**

Kampus Pusat : Jl. Raya Ciledug - Petukangan Utara - Jakarta Selatan 12260
Telp : 021-5853753 (hunting), Fax : 021-5853489, <http://www.budiluhur.ac.id>

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN STUDI GLOBAL
FAKULTAS TEKNIK
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN DESAIN KREATIF

BERITA ACARA SIDANG PENDADARAN TUGAS AKHIR

K/UBL/FEK/0703/VII/26

Pada hari ini, Senin 20 Juli 2026 telah dilaksanakan Ujian Sidang Pendadaran Tugas Akhir sebagai berikut:

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI KENANGAN PADA MAHASISWA ANGKATAN 2022-2023 UNIVERSITAS BUDI LUHUR JAKARTA.

Nama : Muzaki Firdaus

NIM : 2231500352

Dosen Pembimbing : Ravindra Safitra Hidayat, S.E, M.M.

Berdasarkan penilaian pada Skripsi, Komprehensif maka Mahasiswa tersebut di atas dinyatakan:

LULUS

dengan nilai angka: 82 huruf: A-

Mahasiswa tersebut di atas wajib menyerahkan hasil perbaikan tulisan Tugas Akhir dalam bentuk terjilid sesuai dengan Panduan Perbaikan Tugas Akhir, selambat-lambatnya Senin 03 Agustus 2026.

Panitia Penguji:

1. Ketua Hakam Ali Niazi, S.E, M.M.
2. Anggota Dr. Yugi Setyarko, S.E, M.M.
3. Moderator Ravindra Safitra Hidayat, S.E, M.M.

Keterangan:

Nilai Huruf: A:85-100 A-:80-84,99 B+:75-79,99 B:70-74,99 B-:65-69,99 C:60-64,99 D:40-59,99 E-:0-39,99