

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *BRAND*  
*IMAGE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
BATIK ISKANDARTEX**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Universitas Sahid Surakarta



Disusun oleh:  
**AWIS PUTRI HIDAYATI**  
NIM. 2019081006

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS SOSIAL, HUMANIORA DAN SENI  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *BRAND IMAGE***  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BATIK ISKANDARTEX**

Disusun oleh:

**AWIS PUTRI HIDAYATI**

**NIM. 2019081006**

Skripsi ini telah disetujui untuk dan ditindaklanjuti

pada tanggal 23 Januari 2023

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Destina Panigrahm, SE., MM  
NIDN. 0624077911



Annisa Andah Mutiasari, SE., MM  
NIDN. 0628078505

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis



Anggit Dvahi Kusumastuti, S.AB., M.AB  
NIDN. 0615079101



## SURAT PERNYATAAN ORISINAL KARYA ILMIAH

Saya Mahasiswa Program Administrasi Bisnis Fakultas Sosial, Homaniora  
Seni Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Awis Putri Hidayati

NIM : 2019081006

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *BRAND IMAGE*  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BATIK ISKANDARTEX adalah  
benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti  
bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/karya  
orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima  
sanksi sesuai peraturan yang telah berlaku di Universitas Sahid Surakarta  
termasuk pencabutan gelar sarjana yang telah diperoleh. Demikian surat  
pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari  
terbukti melakukan kebohongan maka saya akan menanggung segala  
konsekuensinya.

Surakarta, Februari 2024



Awis Putri Hidayati

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

---

Saya mahasiswa akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Awis Putri Hidayati

NIM : 2019081006

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti noneksklusif (*non-exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BATIK ISKANDARTEX. Beserta Instrumen/desain/perangkat (jika ada). Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan yang menyalin atau meniru tulisan/karya ilmiah orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Sahid Surakarta termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan yang saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, Februari 2024

Awis Putri Hidayati  
METERAI TEMPEL  
030BALX000316882





## MOTTO

“Allah tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya”

**(Q.S Al-Baqarah:286)**

Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang yaa.

Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadi dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.

**(Boy Chandra)**

## **PERSEMBAHAN**

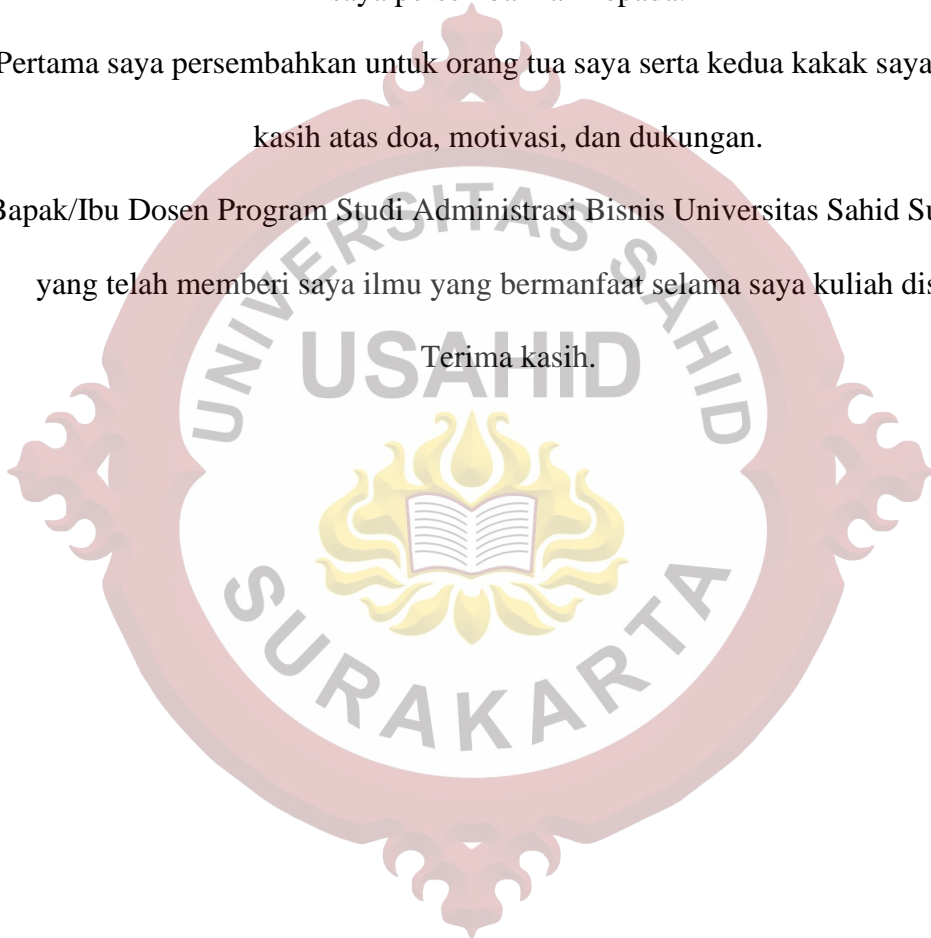
Segala puji kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kerunia-nya, yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran dalam menyusun skripsi ini, penelitian ini

saya persembahkan kepada:

Pertama saya persembahkan untuk orang tua saya serta kedua kakak saya terima kasih atas doa, motivasi, dan dukungan.

Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta yang telah memberi saya ilmu yang bermanfaat selama saya kuliah disini.

Terima kasih.



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan *brand image* terhadap kepuasan konsumen Batik Iskandartex Surakarta, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 171 responden, dengan teknik *non probability sampling* yaitu *convenience sampling* (sampel kebetulan), menggunakan *software* SPSS versi 25. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan variabel kualitas produk, harga dan *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Batik Iskandartex Surakarta. Dalam penelitian ini diperoleh hasil *Adjusted R Square* sebesar 56,7% sementara sisanya 43,3% dapat dijelaskan oleh variabel lain seperti promosi media sosial, kualitas pelayanan dan lain-lain. Penelitian uji simultan bahwa kualitas produk, harga dan *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Batik Iskandartex Surakarta.

**Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Harga, Kualitas Produk**



## ABSTRACT

This research aims to determine the influence of product quality, price, and brand image on consumer satisfaction of Batik Iskandartex Surakarta partially or simultaneously. The research used quantitative descriptive methods. The sample in this study amounted to 171 respondents using a non-probability sampling technique, namely convenience sampling and using SPSS version 25 software. The analysis method used multiple linear regression analysis. The partial research results show that the variables of product quality, price, and brand image have a positive and significant effect on consumer satisfaction in Batik Iskandartex Surakarta. This research obtained Adjusted R Square results of 56.7%, while the remaining 43.3% could be explained by other variables such as social media promotion, service quality and others. Simultaneous test research shows that product quality, price, and brand image have a positive and significant effect on consumer satisfaction of Batik Iskandartex Surakarta.

Keywords: Customer Satisfaction, Brand Image, Price, Product Quality



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, karena atas berkat, rahmat dan hidayah-Nyalah, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Konsumen Batik Iskandartex”.

Dengan selesainya tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari perhatian, kesabaran, serta bimbingan dari banyak pihak terkait. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini. Untuk itu penulis merasa berkewajiban menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Allah SWT. berkat rahmat dan ridho-Nya lah skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu Destina Paningrum, SE., MM. selaku Wakil Rektor Bidang Sumber Daya, Keuangan dan Pengembangan Universitas Sahid Surakarta dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan terhadap pelaksanaan dan penyusunan proposal skripsi.
4. Ibu Dr. Erwin Kartinawati, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta.

5. Bapak Faqih Purnomosidi, S.Psi.,M.Si selaku Dekan Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.
6. Ibu Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta.
7. Ibu Annisa Indah Mutiasari, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan terhadap pelaksanaan dan penyusunan proposal skripsi.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan banyak doa, semangat, dan dukungan serta kasih sayang yang luar biasa.
9. Saudara-saudaraku dan keluarga besarku yang menjadi penyemangat dan juga memberikan dukungan.
10. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Bisnis angkatan 2019 Universitas Sahid Surakarta.
11. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini, dimana tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis sangat menyadari bahwa tugas akhir ini sangat jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Harapan penulis semoga tugas akhir ini mampu memberi manfaat bagi orang lain.

Surakarta, Februari 2024

Peneliti

Awis Putri Hidayati

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSTUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH .....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Produk.....	10
2.2.1 Pengertian Produk.....	10

2.2.2	Klasifikasi Produk.....	11
2.2.3	Tingkatan Produk.....	13
2.2.4	Pengertian Kualitas Produk .....	14
2.2.5	Indikator Kualitas Produk.....	15
2.3	Harga.....	16
2.3.1	Pengertian Harga.....	16
2.3.2	Penentuan Harga .....	17
2.3.3	Strategi Penentuan Harga.....	19
2.3.4	Indikator Harga.....	21
2.4	<i>Brand Image</i> .....	22
2.4.1	Pengertian <i>Brand Image</i> .....	22
2.4.2	Faktor Pembentuk <i>Brand Image</i> .....	23
2.4.3	Indikator <i>Brand Image</i> .....	23
2.5	Kepuasan Konsumen .....	24
2.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	24
2.5.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	26
2.5.3	Indikator Kepuasan Konsumen.....	27
2.6	Kerangka Pemikiran .....	28
2.7	Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>33</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	33
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
3.3	Variabel Penelitian.....	33

3.3.1	Variabel Independen .....	34
3.3.2	Variabel Dependen .....	34
3.4	Variabel Operasional .....	34
3.5	Sumber Data .....	38
3.6	Populasi dan Sampel.....	39
3.6.1	Populasi.....	39
3.6.2	Sampel .....	39
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.8	Uji Instrumen Penelitian.....	42
3.8.1	Uji Validitas.....	43
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	43
3.9	Uji Asumsi Klasik .....	44
3.9.1	Uji Normalitas.....	44
3.9.2	Uji Multikolinearitas .....	45
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas.....	45
3.10	Uji Hipotesis .....	46
3.10.1	Analisis Regresi.....	46
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	49
4.1.1	Sejarah <i>Showroom</i> Batik Iskandartex .....	49
4.1.2	<i>Lokasi Showroom</i> Batik Iskandartex.....	51
4.2	Karakteristik Responden.....	51
4.2.1	Jenis Kelamin Responden .....	51



4.2.2	Usia Responden.....	52
4.2.3	Pekerjaan Responden .....	52
4.2.4	Penghasilan Responden.....	53
4.2.5	Domisili Responden .....	54
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian .....	55
4.3.1	Uji Validitas .....	55
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	57
4.4	Pengujian Asumsi Klasik.....	58
4.4.1	Uji Normalitas.....	58
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	60
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.5	Pengujian Hipotesis .....	62
4.5.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4.5.2	Uji t .....	64
4.5.3	Uji F .....	65
4.6	Uji Koefisien Determinasi .....	66
4.7	Pembahasan .....	67
BAB V	PENUTUP.....	71
5.1	Kesimpulan .....	71
5.2	Saran .....	72
DAFTAR	PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN	.....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik PDB Industri Tekstil dan Pakaian Jadi .....	1
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar 4.1 Produk Batik Iskandartex .....	50
Gambar 4.2 <i>Showroom</i> Batik Iskandartex .....	51



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	35
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	51
Tabel 4.2 Usia Responden.....	52
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	52
Tabel 4.4 Penghasilan Responden.....	53
Tabel 4.5 Domisili Responden .....	54
Tabel 4.6 Uji Validitas Kualitas Produk .....	55
Tabel 4.7 Uji Validitas Harga .....	56
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>Brand Image</i> .....	56
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	57
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas (tidak terdistribusi normal) .....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas (terdistribusi normal) .....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	62
Tabel 4.16 Hasil Uji t .....	64
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabel r

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Tabel t

Lampiran 6 Tabel F

Lampiran 7 Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian

Lampiran 8 Lembar Konsultasi

