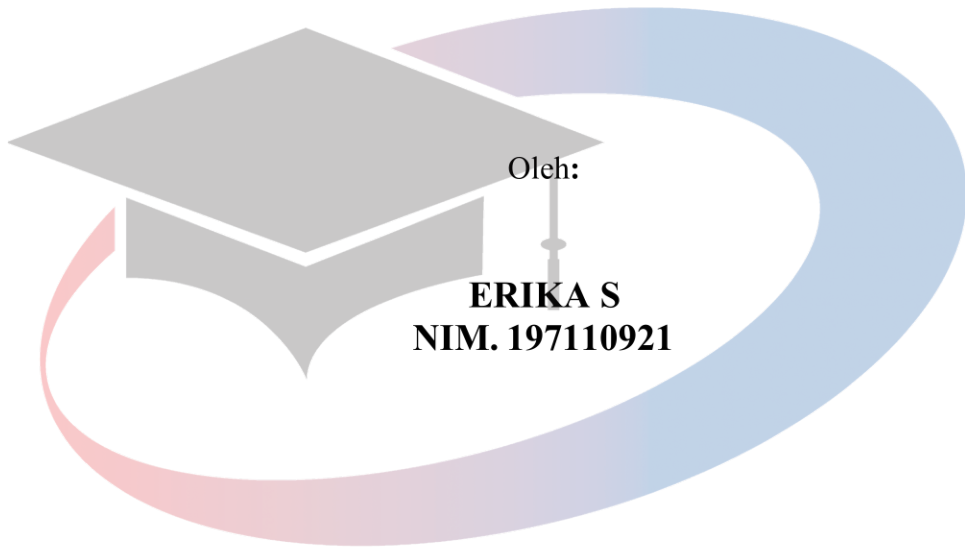


**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PRODUK POCARI SWEAT PADA PENGUNJUNG
STADION MANDALA KRIDA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

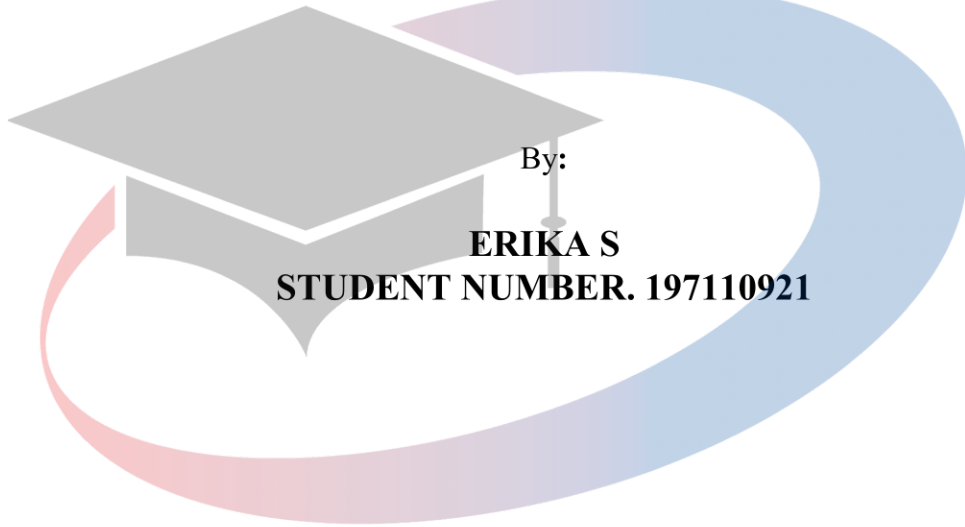


**UNIVERSITAS
MIKROSIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSIL
MEDAN
2023**

**THE INFLUENCE OF PRICE, PRODUCT QUALITY, BRAND
IMAGE, AND PROMOTION ON THE CONSUMER
SATISFACTION OF POCARI SWEAT PRODUCTS
ON VISITORS MANDALA KRIDA
STADIUM YOGYAKARTA**

FINAL RESEARCH



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY OF BUSINESS
MIKROSKIL UNIVERSITY**

**MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK
POCARI SWEAT PADA PENGUNJUNG
STADION MANDALA KRIDA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar
Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen

Oleh :

ERIKA S

NIM. 197110921

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing



Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.

Medan, 04 Agustus 2023

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,



Suci Pertiwi, S.E., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Erika S

NIM : 1971110921

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Citra Merek dan Promosi Produk Pocari Sweat Pada Pengunjung Stadion Mandala Krida Yogyakarta

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dlm bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 23 Juni 2023

Saya yang membuat pernyataan,



Erika S

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga, Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen produk Pocari Sweat pada Pengunjung Stadion Mandala Krida Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* metode *Purposive Sampling* dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap 384 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Asumsi Klasik dan Analisis Linear Berganda dengan hasil pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel Harga dan Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk berpengaruh Negatif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan Citra Merek tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen Produk Pocari Sweat Pada Pengunjung Stadion Mandala Krida Yogyakarta. Selanjutnya hasil secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa variabel Harga, Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Nilai *Adjusted R Square* menunjukkan bahwa variabel Harga, Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi dapat menjelaskan variasi terhadap variabel Kepuasan Konsumen sebesar 12% dan sisanya 88% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian

Kata Kunci : *Harga, Kualitas Produk, Citra Merek, Promosi, Kepuasan Konsumen*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of Price, Product Quality, Brand Image, and Promotion on Consumer Satisfaction of Pocari Sweat products on Mandala Krida Stadium Yogyakarta Visitors. This study used the Nonprobability Sampling technique, Purposive Sampling method was carried out by distributing questionnaire to 384 respondents. The data analysis method used in this study is the Classical Assumption Test and Multiple Linear Analysis with partial test results (Test t) showing that Price and Promotion variables have a positive and significant effect on Consumer Satisfaction, Product Quality has a significant negative effect on Consumer Satisfaction and Brand Image does not affect Consumer Satisfaction of Pocari Sweat Products in Mandala Krida Yogyakarta Stadium Visitors. Furthermore, the simultaneous results (Test F) show that the variables Price, Product Quality, Brand Image, and Promotion have a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. The Adjusted R Square value shows that the variables Price, Product Quality, Brand Image, and Promotion can explain the variation in Consumer Satisfaction variables by 12% and the remaining 88% is explained by other variables that were not studied in the study.

Keywords: *Price, Product Quality, Brand Image, Promotion, Consumer Satisfaction*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Citra Merek dan Promosi produk Pocari Sweat pada Pengunjung Stadion Mandala Krida Yogyakarta” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan segala waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si., selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah bersedia meluangkan segala waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Agustina, S.Kom., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan dan selaku Dosen Wali yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang sangat berguna bagi peneliti.

7. Seluruh pengunjung Stadion Mandala Krida Yogyakarta atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.
8. Orangtua penulis, Bapak Irwansyah dan Ibu Suryati Sinaga serta saudara penulis Jessica Bellawina Yolanda, Femi Juliet dan Joan Fredi William yang telah mendoakan, mendidik, memberikan dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga.
9. Sahabat sekaligus teman seperjuangan yang saya sayangi dan kasihi selamanya Wella Wineke Prachinta, Cut Zakiyaturrahmi, Annisa Handayani, Elza Monalisa Hutaaruk, Isabella Mutiara Girsang, Mei Rolasta Sianturi dan Lucia Sondang Situmorang yang telah memberikan banyak doa, motivasi, semangat, penghiburan dikala stress dan telah meluangkan waktu untuk bertukar pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini.
10. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 23 Juni 2023

Peneliti

(Erika S)

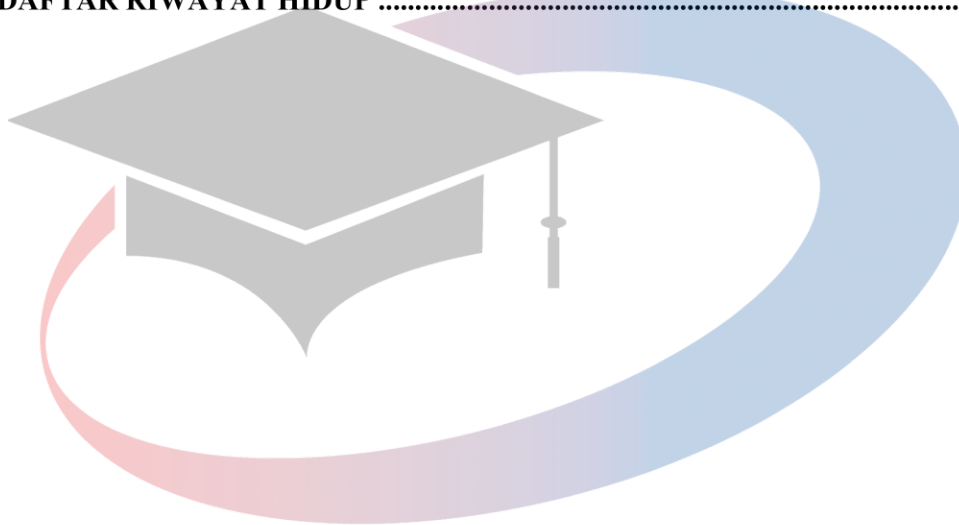
DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Manfaat Penelitian	8
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Ruang Lingkup Penelitian	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Originalitas	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Pemasaran	11
2.1.1.1. Pengertian Pemasaran.....	11
2.1.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.1.3. Segmentasi Pasar	11
2.1.1.4. Bauran Pemasaran	12
2.1.2. Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	12
2.1.2.2. Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	14
2.1.2.4. Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.3. Harga.....	15
2.1.3.1. Pengertian Harga	15
2.1.3.2. Strategi Penetapan Harga.....	16
2.1.3.3. Tahapan Proses Penetapan Harga	17
2.1.3.4. Tujuan Penetapan Harga.....	18
2.1.3.5. Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	19
2.1.3.6. Indikator Penetapan Harga	20
2.1.4. Kualitas Produk.....	21
2.1.4.1. Pengertian Kualitas Produk	21

2.1.4.2	Tingkatan Kualitas Produk	21
2.1.4.3	Dimensi Kualitas Produk.....	22
2.1.4.4	Indikator Kualitas Produk.....	23
2.1.4.5	Faktor- Faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk.....	23
2.1.5	Citra Merek	23
2.1.5.1	Pengertian Citra Merek.....	23
2.1.5.2	Manfaat Citra Merek.....	24
2.1.5.3	Dimensi Citra Merek	24
2.1.5.4	Faktor-Faktor Pembentuk Citra Merek.....	25
2.1.5.5	Indikator Citra Merek	25
2.1.6	Promosi	26
2.1.6.1	Pengertian Promosi.....	26
2.1.6.2	Macam-macam Promosi	27
2.1.6.3	Indikator Promosi	27
2.2	Review Penelitian Terdahulu.....	28
2.3	Kerangka Konseptual.....	31
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	32
2.4.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Pocari Sweat.....	32
2.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Pocari Sweat	33
2.4.3	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Pocari Sweat	34
2.4.4	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Pocari Sweat ..	34
2.4.5	Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Citra Merek dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Pocari Sweat	35
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1.	Jenis Penelitian	36
3.2.	Objek Penelitian	36
3.3.	Jenis Data Penelitian.....	36
3.3.1.	Data Primer	36
3.3.2.	Data Sekunder (Studi Kepustakaan)	37
3.4.	Populasi dan Sampel.....	38
3.4.1.	Populasi.....	38
3.4.2.	Sampel.....	38
3.5.	Definisi Operasional Variabel	39
3.6.	Metode Analisis Data	41
3.6.1.	Statistik Deskriptif	41
3.6.2.	Pengujian Kualitas Data.....	42

3.6.2.1.	Uji Validitas.....	42
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas	42
3.6.3.	Pengujian Asumsi Klasik.....	43
3.6.3.1.	Uji Multikolinieritas	43
3.6.3.2.	Uji Normalitas	43
3.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	44
3.6.4.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
3.6.5.	Pengujian Hipotesis.....	45
3.6.5.1.	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	45
3.6.5.2.	Pengujian Secara Simultan (Uji F)	45
3.6.5.3.	Uji Koefisien Determinan (R^2)	46
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1	Hasil Penelitian.....	47
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.1.2	Logo, Visi & Misi Perusahaan.....	48
4.1.3	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	49
4.1.4	Gambaran Umum Responden	49
4.1.5	Hasil Statistik Deskriptif.....	52
4.1.5.1	Variabel Harga.....	52
4.1.5.2	Variabel Kualitas Produk.....	53
4.1.5.3	Variabel Citra Merek	54
4.1.5.4	Variabel Promosi	55
4.1.5.5	Variabel Kepuasan Konsumen.....	56
4.1.6	Hasil Uji Kualitas Data	57
4.1.6.1	Uji Validitas Data	57
4.1.6.2	Uji Reliabilitas	60
4.1.7	Hasil Uji Asumsi Klasik	61
4.1.7.1	Uji Multikolinieritas	61
4.1.7.2	Uji Normalitas	62
4.1.7.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
4.1.8	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.1.9	Hasil Uji Hipotesis.....	67
4.1.9.1	Pengujian Secara Parsial (Uji t)	67
4.1.9.2	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	68
4.1.9.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	69
4.2.1	Pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen Pocari Sweat.....	69

4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pocari Sweat	70
4.2.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pocari Sweat	72
4.2.4 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pocari Sweat	73
4.2.5 Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	182



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4. 1 Logo Pocari Sweat	48
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Gambar 4. 5 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	63
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas dengan Probility Plot.....	63
Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas scatterplot.....	65



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Harga Produk Minuman Isotonik	3
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Skala Likert	37
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	49
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Harga	52
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Deskriptif.....	53
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Deskriptif.....	54
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif.....	55
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Harga (X1)	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2)	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Citra Merek (X3).....	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Promosi (X4).....	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test.....	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Residual Glejser.....	65
Tabel 4. 16 Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	67
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)	68
Tabel 4. 19 Hasil Pengujian Secara Simultan (R^2)	69

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	88
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	140
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	142
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	145
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	147
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	148
Lampiran 8 Tabel Distribusi Penelitian	149
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	181



UNIVERSITAS MIKROSKIL