

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
ALFAMIDI BATAS KOTA RANOMETO**



SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

ARIAWAN

NIM: 2021050102072

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
2025**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jln. Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga - Kota Kendari

Telp/Fax (0401) 3193710 E-mail.iainkendari@yahoo.co.id

Website: <http://iainkendari.ac.id>

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamidi Batas Kota Ranometo” yang di tulis oleh ARIAWAN NIM. 2021050102072 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah di uji dan dipresentasikan dalam Ujian Hasil yang diselenggarakan pada hari Rabu tanggal 21 Mei 2025 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SE).

Dewan Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Suman Anselah, SE, M.Si (.....)

Sekretaris : Lily Ulfia SE., M.E (.....)

Anggota 1 : Indra Nola ME (.....)

Anggota 2 : Sitti Nur Annisa Amalia S.HI, ME (.....)



Kendari, 29 Juni 2025

Dr. R. Muhammad Hadi, M.H.I.

NIP. 197508152009011011



**EMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga - Kota Kendari

Telp/Fax (0401) 3193710 E-mail.iainkendari@yahoo.co.id

Website: <http://iainkendari.ac.id>


LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING


Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamidi Batas Kota Ranomeeto”. Atas nama Ariawan. Nim. 2021050102072, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah (PBS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing I dan pembimbing II. Dan selanjutnya dapat melaksanakan ujian skripsi. Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Kendari, 30 Juni 2025

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dr. Suman Anselah, SE, M.Si
NIP.197405312009031002


Lily Ulfia SE., ME
NIP.198102282011012007

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamidi Batas Kota Ranomeeto” di bawah bimbingan Bapak Dr. Suman Anselah., SE., M.Si dan Ibu Lily Ulfia, SE, ME telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, dan atau dibuatkan oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 14 Mei 2025

Penulis Skripsi



Ariawan

NIM. 2021050102072



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ariawan
NIM : 19050102094
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

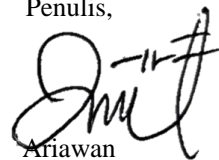
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusif Royalty- Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA MERK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ALFAMIDI
BATAS KOTA RANOMEETO”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengali media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kendari, 14 Mei 2025

Penulis,



Ariawan

NIM 2021050102072

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Yang selalu mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penelitian ini dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ALFAMIDI BATAS KOTA RANOMEETO”**.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliah (ketidaktahuan) menuju zaman kebenaran seperti yang kita rasakan saat ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akhir bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan Studi S1 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi, yakni Ayahanda tercinta **Alm Malaa** dan ibunda tercinta **Hanisa** yang telah membesarkan, mendidik, mendoakan, dan melimpahkan kasih sayang serta memberikan dukungan yang luar biasa kepada penulis

1. Rektor IAIN Kendari Prof. Dr. Husain Insawan, M.Ag yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari Dr. KH. Muhammad Hadi M.HI yang telah memberikan dukungan.
3. Kepada Kiki Novita Sari, ME Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang senantiasa memberikan motivasi, nasehat serta saran kepada penulis.
4. Kepada Dr. Suman Anselah, SE, M.Si Selaku Pembimbing Pertama dan Kepada Lily Ulfia, SE., ME Selaku Pembimbing Kedua yang bersedia membantu saya dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Kepada seluruh dosen dan tenaga kerja kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang ramah dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang telah melayani setiap keperluan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari yang telah menyediakan fasilitas studi perpustakaan.
8. Kepada semua saudara saya yang selalu mensupport saya sehingga saya sampai pada tahap penyusunan Skripsi.

9. Kepada sahabat-sahabatku yang sudah memotivasi dan mensupport, serta seluruh angkatan 2021 Program Studi Perbankan Syariah. Terimakasih banyak atas dukungan selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
10. Kepada responden saya ucapkan terima kasih banyak karna telah meluangkan waktunya dalam mengisi kusioner sehingga peneliti bisa menyelesaikan Skripsi ini.
11. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang laki-laki sederhana dengan impian yng tinggi, namun namun sering kali susah ditebak isi pikiran dan hati. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diriku sendiri, Ariawan. Anak bungsu yang sedang melangkah menuju usia 23 tahun yang dikenal keras kepala namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umunya. Terima kasih telah hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta berikan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan pernah lelah untuk tetap berusaha berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dirimu bersinar dimanapun tempatmu bertumpu. Aku berdoa, semoga langkah dari kaki kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang yang hebat, serta mimpimu satu persatu akan terwujud.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmatnya kepada kita semua. Dengan segala kerendahan hati dan senantiasa mengharapkan Ridha-Nya karena hanya kepada-Nya lah tempat kembalinya segala sesuatu. Akhir kata, meskipun telah berusaha dan bekerja semaksimal mungkin, skripsi ini tentunya tidak luput dari kekurangan. Harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca pada umumnya, serta bermanfaat pada penulis khususnya.

Kendari, 17 Februari 2025

Penulis



ARIAWAN
2021050102072



ABSTRAK

Ariawan, NIM : 2021050102072. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamidi Batas Kota Ranometo. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kendari melalui pembimbing I Bapak Suman Anselah dan pembimbing II Ibu Lily Ulfia

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan alfamidi batas kota ranomeeto. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian dengan metode kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden datanya dikumpulkan menggunakan kuesioner, Peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas agar memastikan data yang digunakan valid. Kemudian melakukan teknik analisis data dengan menggunakan uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis menggunakan aplikasi SPSS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk (X1) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Kemudian kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), citra merek (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Secara simultan, kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek bersama sama mempengaruhi kepuasan pelanggan. Besar pengaruh yang disebabkan oleh ketiga variabel yakni kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek sebesar 67,3 %, Sedangkan sisanya, yakni 33,7 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) Citra Merek (X3) Dan Kepuasan Pelanggan (Y)

ABSTRACT

Ariawan, NIM: 2021050102072. The Effect of Product Quality, Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction Alfamidi Ranometo City Limits. Faculty of Economics and Islamic Business, Kendari State Islamic Institute through supervisor I Mr. Suman Anselah and supervisor II Mrs. Lily Ulfia.

This study aims to determine the effect of product quality, service quality and brand image on customer satisfaction of alfamidi ranomeeto city limits. This type of research uses research with quantitative methods, with a sample size of 96 respondents, the data is collected using a questionnaire, researchers conduct validity and reliability tests to ensure the data used is valid. Then perform data analysis techniques using the classical assumption test, multiple linear regression test and hypothesis testing using the SPSS 21 application. The results showed that product quality (X1) had no positive and insignificant effect on customer satisfaction (Y). Then service quality (X2) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y), brand image (X3) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). Simultaneously, product quality, service quality and brand image together affect customer satisfaction. The amount of influence caused by the three variables, namely product quality, service quality and brand image is 67.3%, while the remaining 33.7% is explained by other variables not included in this study.

Keywords: Product Quality (X1), Service Quality (X2) Brand Image (X3) And Customer Satisfaction (Y)

DAFTAR ISI



SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT	i
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Definisi Operasional	7
1.7. Sistematika Pembahasan	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	11
2.2. Landasan Teori.....	17
2.2.1. Teori Kualitas Produk.....	17
2.2.2. Teori Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.3. Teori Citra Merek.....	27
2.2.4. Teori Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3. Kerangka Pikir.....	35
2.4. Kerangka Konsep.....	37
2.5. Hipotesis.....	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	42
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
3.3. Populasi dan Sampel.....	43
3.4. Data dan Sumber Data.....	44
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6. Instrumen Penelitian.....	46
3.7. Teknik Analisis Data.....	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan55

4.2. Visi dan Misi56

4.3. Deskripsi Data Responden57

4.4. Teknik Analisis Data62

4.5. Pembahasan80

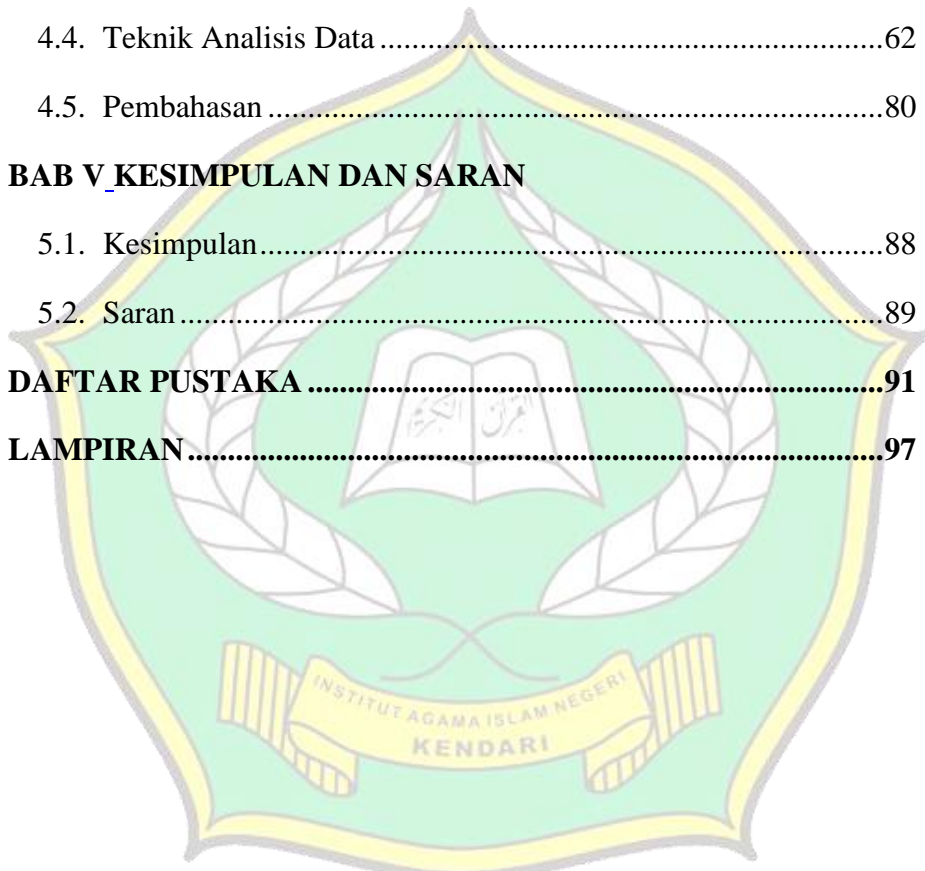
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....88

5.2. Saran89

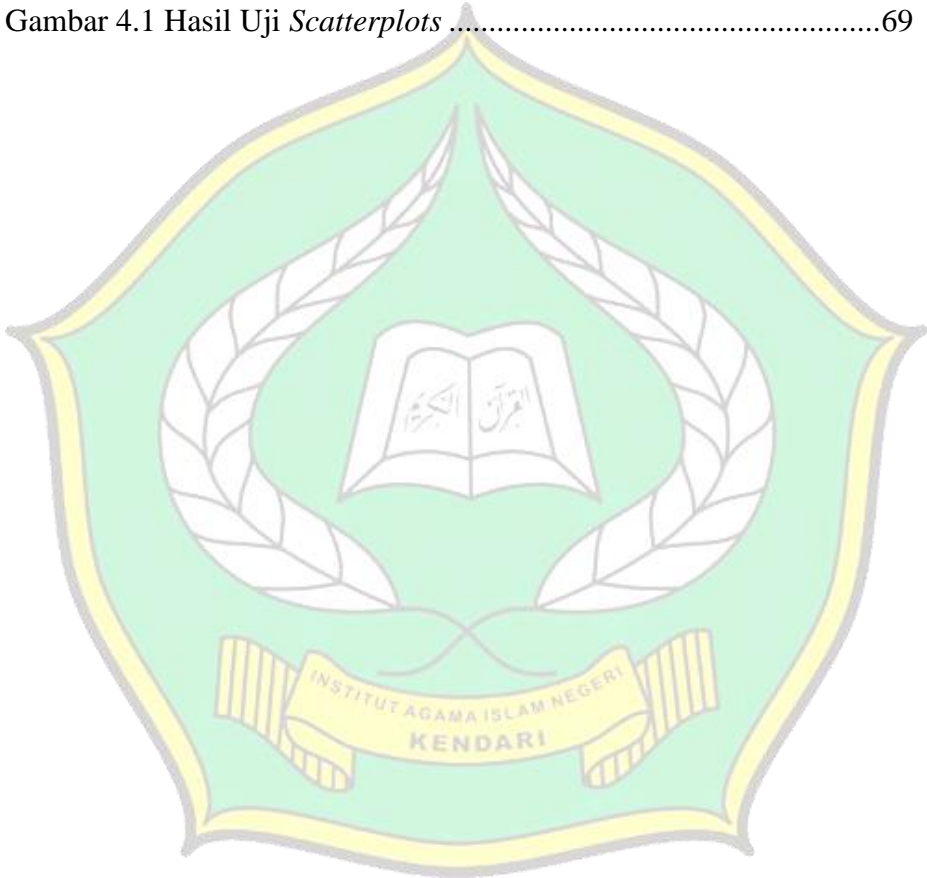
DAFTAR PUSTAKA91

LAMPIRAN.....97



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	36
Gambar 2.2. Kerangka Konsep	37
Gambar 4.1 Hasil Uji <i>Scatterplots</i>	69



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.4	<i>Descriptive Statistics</i>	60
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas X1.....	62
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas X2.....	63
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas X3.....	64
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Y1.....	64
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolonieritas	68
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4.13	Hasil Uji DW	72
Tabel 4.14	Hasil Uji Autokorelasi	72
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	73
Tabel 4.16	Hasil uji parsial (T)	75
Tabel 4.17	Hasil uji simultan (F)	78
Tabel 4.18	Hasil Koefisien Determinasi	79