

**PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN BRAY BAR  
KENDAL**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan Program  
Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi Administrasi Bisnis**



oleh :

**AMANDA AMELIA PUTRI**  
**NPM : 201003632110335**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN BRAY BAR KENDAL”**

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus Semarang.

Semarang, 1 April 2024

Dekan,

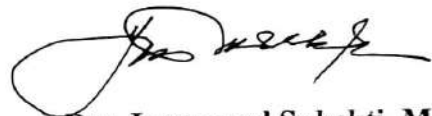


**Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, MS**  
NIDN. 0621105901

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 1 April 2024  
Dosen Pembimbing



**Drs. Immanuel Subekti, MS**  
NIDK. 8898301019




## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 20 Maret 2024

Waktu : 09.00 - selesai

No.	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	Hermawan Budiyanto, S.Sos, M.Si	
2.	Drs. Immanuel Subekti, MS	
3.	Drs. B. Agus Windu S, MA	

## ABSTRAK

Ketatnya persaingan di bidang kuliner, banyak restoran mendirikan sesuatu hal yang unik yang belum dimiliki para pesaingnya. Salah satu hal yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan konsumen ialah dengan membentuk *brand image* yang dapat dikenal banyak orang serta meningkatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan persepsi para konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *brand image* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Bray Bar Kendal. Jenis penelitian ini menggunakan tipe penelitian penjelasan. Dengan populasi penelitian adalah konsumen Restoran Bray Bar Kendal, dengan mengambil sampel dengan teknik non random sampling dengan cara *purposive sampling*. Total sampel yang dipilih sejumlah 50 responden. Pengumpulan data yang diimplementasikan yaitu kuesioner, observasi, dan studi kepustakaan. Serta menggunakan teknik pengolahan data berupa *editing, coding, dan tabulating*. Pengujian hipotesa menggunakan teknik uji statistik *correlation product moment* dan korelasi ganda dengan f-test dan t-test. Berdasarkan hasil uji hipotesa dinyatakan diterima dan signifikan dengan *uji correlation product moment* dengan taraf signifikansi 5% untuk X1 terhadap Y (*brand image* terhadap kepuasan konsumen) sebesar  $0,8907 > 0,279$ , X2 terhadap Y (kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen) sebesar  $0,7324 > 0,279$ , dan X1 dan X2 terhadap Y (*brand image* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen) sebesar  $0,9096 > 0,279$ . Koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,8273%, artinya kontribusi variabel *brand image* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 82,73%. Ada pengaruh positif *brand image* dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Bray Bar Kendal dengan f hitung  $> f$  tabel ( $112,572 > 3,200$ ). Ada pengaruh positif *brand image* dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Bray Bar Kendal dengan t hitung  $> t$  tabel ( $36,4898 > 2,010635$ ).

**Kata kunci : Brand Image, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen**