

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI KOPI KENANGAN CABANG KALIWIRU KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

ANANDA DWIKI HAWIN FIRRIZKI

NPM : 201003632110339

**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 CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KOPI KENANGAN CABANG KALIWIRU KOTA SEMARANG”

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

Semarang, 31 Maret 2024
Dekan



Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M. S
NIDN : 0621105901

PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Semarang, 31 Maret 2024
Dosen Pembimbing



Hermawan Budiyanto S.Sos, M.Si
NIDN : 0604076901

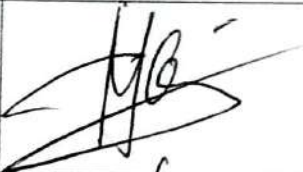
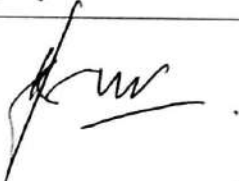
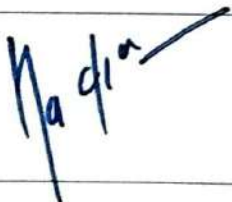
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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 dimuka sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 8 Maret 2024

Waktu : 09.00-Selesai

No	DOSEN PENGUJI	TANDATANGAN
1.	Drs. M. Daenie, MA	
2.	Hermawan Budiyanto, S.Sos, M. Si	
3.	Nadia Dwi Irmadiani, S.A.B, M. Si	

ABSTRAK

Kopi kenangan merupakan salah satu brand kopi yang terkenal berupa produk minuman kopi yang populer dengan harga yang cukup terjangkau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Kopi Kenangan Cabang Kaliwiru Kota Semarang. Adanya persaingan yang ketat antar *coffee shop* membuat konsumen menjadi lebih teliti dan selektif ketika dihadapkan dengan berbagai macam pilihan tempat ngopi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen Kopi Kenangan. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian *eksplanatory* yaitu penelitian yang menyoroti variabel dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan Kopi Kenangan dengan konsumen sebanyak 50 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Teknik accidental sampling*. Pengaruh dari citra merek (X1) dan kualitas produk (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) di Kopi Kenangan mencapai sehingga untuk mencapai hasil 100% maka sisa dari sebesar dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Perhitungan statistik diperoleh melalui koefisien korelasi ganda “pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Kopi Kenangan cabang Kaliwiru Semarang” diperoleh rumus r hitung sebesar 0,8912, Sedangkan df pada r tabel yaitu $df = n - 2$ maka $50 - 2 = 48$, nilai r tabel menunjukkan 0,2787, maka dapat diketahui nilai r hitung lebih besar $0,8912 > 0,2787$ r tabel. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Kopi Kenangan Cabang Kaliwiru Kota Semarang **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dinyatakan diterima karena menunjukkan hasil uji hipotesis positif dan menandakan bahwa citra merek dan kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pada konsumen di Kopi Kenangan. Saran dalam penelitian ini yaitu peningkatan kualitas produk dan layanan kepada konsumen agar pelanggan merasa puas.

Kata kunci : *Citra merek, Kualitas produk, Kepuasan*