

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PELANGGAN PADA BATIK  
CAPLIN PEKALONGAN)**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**MUHAMMAD KHAKAM MIZAN**

**NPM : 201003632110343**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

**SEMARANG**

**2024**

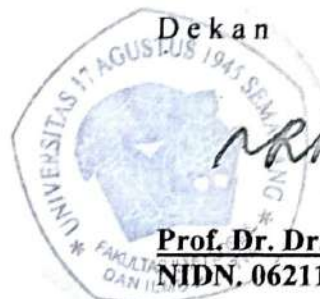
## HALAMAN PENGESAHAN

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

**“PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PELANGGAN PADA BATIK CAPLIN PEKALONGAN)”**

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, September 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 Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, September 2024

Pembimbing



**Nadia Dwi Irmadiani, S.AB, M.Si**  
**NIDN: 0609078802**

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



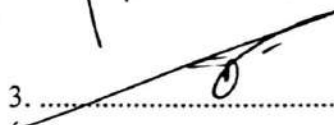
Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 14 September 2024

Waktu : 09.00 WIB s/d Selesai

### Dosen Penguji :

NO	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	Dra. Wahyu Wirasati, MA	1. 
2.	Nadia Dwi Irmadiani, S.AB, M.Si	2. 
3.	M. Hangga Novian, S.AB, M.Si	3. 

## ABSTRAK

Pada masa sekarang ini sangat dibutuhkan upaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan nilai pelanggan dan citra merek, karena hal merupakan Upaya untuk meningkatkan hasil penjualan ataupun usaha. Citra merek yang bagus akan menghasilkan penilaian pelanggan yang tinggi, sehingga akan berdampak kepada kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang di tawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh nilai pelanggan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada toko Batik Caplin Kota Pekalongan. Tipe penelitian ini adalah eksplanatori. Sampel yang digunakan adalah 50 orang responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan area random sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar dalam bentuk *Google Form*. Pengujian hipotesis menggunakan uji validitas, reabilitas, regresi linier dan uji korelasi menggunakan software SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan atas produk dan pelayanan toko Batik Caplin Kota Pekalongan masuk dalam kategori tinggi (77,60 %). Variable nilai pelanggan bagi toko Batik Caplin masuk dalam kategori tinggi (81,35%), dan citra merek masuk dalam kategori tinggi (82,20%). Nilai pelanggan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di toko Batik Caplin Pekalongan. Hal ini dibuktikan dengan nilai Beta -1,483 bertanda negatif, dengan nilai signifikan sebesar  $0,145 > 0,05$ . Citra merek berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra merek terhadap kepuasan pelanggan di toko Batik Caplin Pekalongan. Hal ini dibuktikan dengan nilai Beta 5,476 bertanda positif, dengan nilai signifikan sebesar  $0,000002 > 0,05$ . Pengaruh secara Bersama-sama antara nilai pelanggan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan mendapatkan hasil yang signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  18,375 lebih besar dari  $F_{tabel}$  4,05 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka dapat diartikan bahwa nilai pelanggan dan citra merek bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di toko Batik Caplin Pekalongan. Saran dalam penelitian ini adalah agar senantiasa melakukan inovasi dalam pembuatan produk serta pelayanan terhadap pelanggan, serta memahami target pelanggan agar dapat diketahui preferensi, kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga hal tersebut akan sangat membantu tercapainya kepuasan pelanggan kepada produk dan pelayanan dari toko Batik Caplin Pekalongan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Nilai Pelanggan, Citra Merek