

**PENGARUH *PERCEIVED PRICE*, *BRAND IMAGE*, *PRODUCT QUALITY* DAN *CUSTOMER LOYALTY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA SAMPO MAKARIZO DI KOTA
JAKARTA**

DINDA AYUNINGTYAS WINARTA

1705621117



**Skripsi ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

***The Influence of Perceived Price, Brand Image, Product Quality, and
Customer Loyalty on Customer Satisfaction Among Makarizo Shampoo
Users in Jakarta***

DINDA AYUNINGTYAS WINARTA

1705621117



***This thesis is prepared as one of the requirements for obtaining a Bachelor of
Management degree from the Faculty of Economics and Business, State University of
Jakarta.***

BACHELOR OF MANAGEMENT STUDY PROGRAM

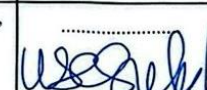
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A NIP. 197201252002121002 (Ketua)		
2	Dr. Andrian Haro, S.Si, MM NIP. 198509242014041002 (Penguji 1)		
3	Dr. Ryna Parlyna, MBA NIP. 197701112008122003 (Penguji 2)		
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		
5	Shandy Aditya, BIB, MPBS NIP. 198404082019031003 (Pembimbing 2)		
Nama : Dinda Ayuningtyas Winarta No. Registrasi : 1705621117 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 30 Juli 2025			

*Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru*

F072020

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Pernyataan Bebas Plagiat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Ayuningtyas Winarta

NIM : 1705621117

Program Studi : S1 Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Perceived Price, Brand Image, Product Quality Dan Customer Loyalty Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Sampo Makarizo Di Kota Jakarta” ini adalah benar hasil karya saya sendiri. Oleh karena itu, terkait sumber informasi yang telah saya kutip ini disebutkan dalam teks lalu dicantumkan pada daftar pustaka.

Saya membuat surat ini dalam keadaan sadar dan tidak dalam pengaruh dari pihak manapun. Akhir kata saya ucapkan terima kasih atas perhatiannya.

Jakarta, 12 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Dinda Ayuningtyas Winarta

NIM 1705621117

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dinda Ayuningtyas Winarta
NIM : 1705621117
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Manajemen
Alamat email : ayuningtyasdinda411@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Perceived Price, Brand Image, Product Quality Dan Customer Loyalty Terhadap Customer Satisfaction
Pada Pengguna Sampo Makarizo Di Kota Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Agustus 2025

Penulis

(Dinda Ayuningtyas Winarta)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur selalu penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat memulai dan menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “*The Influence of Perceived Price, Brand image, Product Quality and Customer Loyalty on Customer Satisfaction with Makarizo Shampo in Jakarta City*”, yang diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan, arahan, dan doa dari berbagai pihak yang turut membantu kelancaran penyelesaiannya. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan mendalam kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan nikmat-Nya yang terus penulis rasakan hingga saat ini.
2. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan penulis dan memberikan dukungan moral dengan sepenuh hati.
3. Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A., selaku Koordinator Program Studi Manajemen yang telah memberikan arahan dan bantuan untuk penulis.
4. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D sebagai Dosen Pembimbing I atas ide, bimbingan, serta ketersediaan waktunya selama penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
5. Shandy Aditya, BIB., MPBS sebagai Dosen Pembimbing II atas bimbingan, serta ketersediaan waktunya selama penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
6. Dr. Andrian Haro, S.Si, MM sebagai Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan, kritik, serta saran yang sangat berharga dalam proses penyusunan dan penyempurnaan skripsi ini.

7. Dr. Ryna Parlina, MBA sebagai Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan, kritik, serta saran yang sangat berharga dalam proses penyusunan dan penyempurnaan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen atas ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan yang secara tidak langsung memberikan dukungan dalam penulisan dan penyusunan skripsi.
9. Kepada orang tua dan adik saya dan abang saya yang sudah di yang selalu mendukung dan menyemangati saya selama ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada Ayah, yang selalu setia menunggu saya bimbingan, sidang, dan kegiatan lainnya di kampus, bahkan hingga berjam-jam lamanya. Untuk Mama, terima kasih telah menemani saya selama proses menyusun skripsi, rela begadang agar saya tidak merasa sendiri, dan terus mengingatkan saya untuk tidak lupa beribadah serta berdoa kepada Allah SWT. Segala dukungan, doa, dan pengorbanan yang telah diberikan menjadi kekuatan besar bagi saya dalam menyelesaikan studi ini.
10. Terakhir Tak lupa, saya ingin menyampaikan apresiasi yang tulus kepada diri saya sendiri. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, melewati berbagai proses panjang yang penuh tantangan, rasa lelah, tekanan, dan keraguan. Di tengah kesibukan bekerja, saya tetap berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, walau seringkali harus mengorbankan waktu istirahat dan kenyamanan. Terima kasih telah memilih untuk tidak menyerah, bahkan saat semuanya terasa berat dan melelahkan. Saya bangga, karena mampu bertahan hingga mencapai titik ini. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa setiap perjuangan yang dilakukan dengan sungguh-sungguh, pada akhirnya akan membawa hasil yang setimpal.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan memiliki berbagai kekurangan. Untuk itu, penulis menyampaikan permohonan maaf atas segala kekhilafan yang mungkin terdapat dalam penulisan karya ini. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna perbaikan

dan penyempurnaan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pembaca maupun bagi penulis sendiri.

Jakarta, 12 Agustus 2025

Dinda Ayuningtyas Winarta



No. Reg. 1705621117



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS.....	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	14
1.2. Pertanyaan Penelitian	28
1.3. Tujuan Penelitian	28
1.4. Manfaat Penelitian.....	29
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	31
2.1 Teori Pendukung.....	31
2.1.1 <i>Perceived Price</i>	31
2.1.2 <i>Brand image</i>	32
2.1.3 <i>Product Quality</i>	36
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i>	38
2.1.5 <i>Costumer Satisfaction</i>	40
2.2 Penelitian yang relevan.....	42
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	44
2.3.1 <i>Perceived Price and Costumer Loyalty</i>	44
2.3.2 <i>Perceived Price and Costumer Satisfaction</i>	45
2.3.3 <i>Brand Image and Costumer Loyalty</i>	46

2.3.4.	<i>Brand Image and Customer Satisfaction</i>	47
2.3.5.	<i>Product Quality and Customer Loyalty</i>	49
2.3.6.	<i>Product Quality and Customer Satisfaction</i>	50
2.3.7.	<i>Customer Satisfaction and Customer Loyalty</i>	51
2.4	Kerangka Teori dan Hipotesis Penelitian	52
2.5	Penelitian Terdahulu	55
BAB III METODE PENELITIAN.....		57
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	57
3.2	Desain Penelitian	57
3.3	Populasi dan Sampel.....	58
3.3.1	Populasi	58
3.3.2	Sampel	58
3.4	Pengembangan Instrumen.....	60
3.4.1	Variabel Penelitian.....	60
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.6	Teknik Analisis Data.....	64
3.6.1	Tahap Persiapan Data	65
3.6.2	Deskripsi Data	65
3.6.3	Uji Validitas dan Uji <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA).....	66
3.6.4	Uji Reliabilitas dan Uji <i>Confirmation Factor Analysis</i> (CFA).....	67
3.6.5	Uji AVE.....	68
3.6.6	Uji Ketetapan Model	68
3.6.7	Uji Hipotesis.....	69
3.6.8	Interpretasi Hasil.....	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		71
4.1.	Deskriptif Data.....	71
4.1.1.	Karakteristik Responden.....	71
4.1.1.	Analisis Deskriptif.....	73
4.2.	Hasil Pengujian dan Pembahasan	86

4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	86
4.2.2. Uji Hipotesis	102
4.2.3. Pembahasan	103
BAB V PENUTUP.....	107
5.1. Kesimpulan.....	107
5.2. Implikasi	108
5.2.1. Implikasi Teoretis.....	108
5.2.2. Implikasi Praktis	108
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	113
5.4. Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN	121



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Menunjukkan Elemen-Elemen Merek	34
Tabel 2. 2 Penelitian yang Relevan	42
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	55
Tabel 3. 1 Perceived Price (Satrio and Susanto Sukiman 2023)	62
Tabel 3. 2 Brand Image (Eva and Khalid 2024)	62
Tabel 3. 3 Product Quality (Arif and Syahputri 2021)	63
Tabel 3. 4 Customer Loyalty (Milenia and Sukma 2022)	63
Tabel 3. 5 Customer Satisfaction (Siregar et al. 2022)	64
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Beberapa Kriteria	72
Tabel 4. 2 Analisis Deskriptis Variabel Perceived Price	76
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Variabel Brand image	78
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel Product Quality	80
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Customer Loyalty	83
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel Customer satisfaction	85
Tabel 4. 7 Exploratory Factor Analysis Setiap Variabel	87
Tabel 4. 8 Hasil Uji First Order Construct Variabel Product Quality	90
Tabel 4. 9 Hasil Uji First Order Construct Variabel Brand image	92
Tabel 4. 10 Hasil Uji First Order Construct Variabel Product Quality	93
Tabel 4. 11 Hasil Uji First Order Construct Variabel Customer Loyalty	95
Tabel 4. 12 Hasil Uji First Order Construct Variabel Customer Loyalty	97
Tabel 4. 13 Hasil Full Model SEM AMOS	99
Tabel 4. 14 Hasil Fitted Model SEM AMOS	101
Tabel 4. 15 Pernyataan Indikator Fitted Model	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil survey masalah rambut paling banyak di alami orang Indonesia 2023	17
Gambar 1. 2 Golongan usia yang paling banyak mengalami kerontokan rambut.....	18
Gambar 1. 3 Top 5 Brand di top Brand award.....	20
Gambar 1. 4 Keluhan Pelanggan terkait harga pada produk Makarizo	22
Gambar 1. 5 Keluhan Pelanggan terkait Customer Loyalty pada produk Makarizo.....	23
Gambar 1. 6 Keluhan Pelanggan terkait kualitas pada produk Makarizo	25
Gambar 2. 1 Model Kerangka Penelitian.....	53
Gambar 4. 1 Model Uji First Order Construct Variabel Product Quality	90
Gambar 4. 2 Model Uji First Order Construct Variabel Brand image.....	91
Gambar 4. 3 Model Uji First Order Construct Variabel Product Quality	93
Gambar 4. 4 Model Uji First Order Construct Variabel Customer Loyalty.....	94
Gambar 4. 5 Model Uji First Order Construct Variabel Customer satisfaction	96
Gambar 4. 6 Full Model.....	98
Gambar 4. 7 Fitted Full Model	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Turnitin.....	122
Lampiran 2 Kuesioner	123
Lampiran 3 Tabulasi SPSS Karakteristik Responden.....	132
Lampiran 4 Tabulasi SPSS Jawaban Responden.....	133
Lampiran 5 Hasil SPSS Responden Hasil	134
Lampiran 6 Full Model SEM Amos	135
Lampiran 7 Fitted Model SEM Amos	136
Lampiran 8 Hasil Hipotesis SEM Amos	137
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup	138

