

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
APLIKASI GAME ONLINE *PLAYER UNKNOWN'S BATTLE
GROUNDS MOBILE* (PUBG MOBILE) DI JAKARTA**

TUGAS AKHIR



MUHAMMAD FARIS DZAKWANTORO

1131001005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
APLIKASI GAME ONLINE *PLAYER UNKNOWN'S BATTLE
GROUNDS MOBILE* (PUBG MOBILE) DI JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



MUHAMMAD FARIS DZAKWANTORO

1131001005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Muhammad Faris Dzakwantoro

NIM : 1131001005

Tanda Tangan : 

Tanggal : 11 Agustus 2020

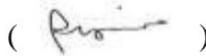
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Faris Dzakwantoro
NIM : 1131001005
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi *Game Online Player Unknown's Battle Grounds Mobile* (PUBG Mobile) di Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pengaji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Aurino Rilman A. Djamaris, Ir, MM. ()

Pengaji 1 : Holila Hatta, S.Pd., M.M ()

Pengaji 2 : Jerry Heikal, S.T., M.M., Dr. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 11 Agustus 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta’ala karena atas limpahan rahmat dan berkahnya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI GAME ONLINE PLAYER UNKNOWN’S BATTLE GROUNDS MOBILE (PUBG MOBILE) DI JAKARTA.”** Adapun penulisan Tugas akhir ini dilakukan guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Bakrie. Selesainya penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Keluarga di rumah, ibu, bapak adek karena dukungan terbesar dari merekalah yang membuat saya mampu dan memiliki alasan untuk menyelesaikan tugas akhir ini;
2. Bapak Aurino Rilman A. Djamaris, Ir, MM.s. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan sabar dalam membimbing dan memberikan koreksi yang bermanfaat selama penyusunan dan penyempurnaan tugas akhir ini;
3. Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M selaku dosen pembahas sekaligus penguji yang telah memberikan saran dan masukan sehingga proposal tugas akhir bisa dilanjutkan hingga tahap akhir;
4. Bapak Jerry Heikal, S.T., M.M., Dr. sebagai dosen penguji siding akhir yang telah memberikan kritikan dan saran untuk penyempurnaan tugas akhir ini;
5. Abdul Aziz, Annisa N., Ajeng P., Hilmi F., Humaidi A., Nanda Arfan, Hendar, Risad S., Rafi Malik yang telah membantu dan menemani dalam pengerjaan tugas akhir;
6. Indra, Pandi, Ilham Fahreno, Dyan P., Tedy R., M. Wingga, Rahmatul Akbar, Riky R., Rizki Ben, Jaka Reynaldi, Quarto Fiqi, Rizky A., Steven

- D. J. Bolang, Ali Syahbana, dan kepada teman-teman lainnya yang mohon maaf mungkin tidak tersebut telah memberi dukungan penuh kepada peneliti dalam penggerjaan tugas akhir;
7. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Univeritas Bakrie seangkatan yang saling memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini;
 8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang disediakan oleh peneliti;
 9. Serta seluruh karyawan dan bagian dari pihak Universitas Bakrie yang telah memberikan pelayanan serta fasilitas yang nyaman bagi peneliti.

Akhir kata, penulis berharap Allah Subhanahu Wa ta'ala membalas semua kebaikan dan memberikan yang terbaik untuk kita semua. Semoga Tugas Akhir ini memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 11 Agustus 2020

Peneliti,



Muhammad Faris Dzakwantoro

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Faris Dzakwantoro
NIM : 1131001005
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Survey

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI GAME ONLINE PLAYER UNKNOWN'S BATTLE GROUNDS MOBILE (PUBG MOBILE) DI JAKARTA.”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan bebas Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/format kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 11 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Muhammad Faris Dzakwantoro

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
APLIKASI GAME ONLINE PLAYER UNKNOWN'S BATTLE
GROUNDS MOBILE (PUBG MOBILE) DI JAKARTA**

Muhammad Faris Dzakwantoro¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Game Online Player Unknown's Battle Grounds Mobile (PUBG Mobile) di Jakarta. Penelitian ini mengambil sampel 184 orang yang mengetahui dan pernah memainkan PUBG mobile di daerah Jakarta yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan menggunakan skala interval untuk mengukur jawaban responden yang sudah diuji validitas dan reliabilitas. Metode yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara variabel kualitas produk dan citra merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Game Online Player Unknown's Battle Grounds Mobile (PUBG Mobile) Jakarta. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan citra merek secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PUBG mobile. Variabel kualitas produk dan citra merek secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi PUBG mobile.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan.

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie, Jakarta.

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION ONLINE PLAYER GAME APPLICATION UNKNOWN'S BATTLE GROUNDS MOBILE (PUBG MOBILE) IN JAKARTA

Muhammad Faris Dzakwantoro²

ABSTRACT

This study aims to test The Effect of Product Quality and Brand Image on Customer Satisfaction Online Player Game Application Unknown's Battle Grounds Mobile (PUBG Mobile) in Jakarta. This study took a sample of 184 people who knew and had played mobile PUBG in the Jakarta area who were respondents in this study. Data were collected using a questionnaire and using an interval scale to measure the answers of respondents who had submitted validity and reliability. The methods used are validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression test, t test, F test, and the coefficient of determination test (R^2). The results of this study indicate that there is a relationship between Product Quality variables and Brand Image on Customer Satisfaction of Online Game Application Players Battle Grounds Mobile (PUBG Mobile) in Jakarta. The conclusion of the study shows the variable of product quality and partial brand image of PUBG mobile customer satisfaction. Simultaneous product quality and brand image variables that support customer satisfaction for PUBG mobile application users.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Customer Satisfaction.

² Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie, Jakarta.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	III
KATA PENGANTAR	IV
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	VI
ABSTRAK	VII
ABSTRACT	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	11
2.1.2 Produk (<i>Product</i>).....	12
2.1.3 Kualitas Produk.....	12
2.1.3.1 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	16
2.1.4 Hubungan Kualitas dengan Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.5 Citra Merek	18
2.1.5.1 Faktor yang Mempengaruhi Citra Merek.....	19

2.1.6 Kepuasan Pelanggan	20
2.1.6.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.2.1 Populasi	27
3.2.2 Sampel.....	28
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.4 Skala Pengukuran Variabel.....	29
3.5 Deskripsi Variabel Operasional	30
3.5.1 Data primer.....	34
3.5.2 Data sekunder.....	34
3.6 Metode Pengumpulan Data	34
3.6.1 Kuesioner	34
3.6.2 Studi Pustaka.....	35
3.7 Metode Analisis	35
3.7.1 Uji Validitas	35
3.7.2 Uji Reliabilitas	36
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	36
3.7.3.1 Uji Normalitas.....	36
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas	37
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.7.4 Uji Regresi Linier Berganda	39

3.7.5 Analisis Koefisien Determinasi	39
3.7.6 Uji t	39
3.7.7 Uji F	40
3.7.8 Analisis Koefisien Determinan (R^2).....	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Pre-Test Kuesioner.....	42
4.2 Analisis Karakteristik Responden	45
4.3 Analisis Statistik	47
4.3.1 Uji Validitas	47
4.3.2 Uji Realibilitas	49
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.4.1 Uji Normalitas	51
4.4.2 Uji Normalitas	52
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.4.3.1 Uji Scatter Plot	54
4.4.3.2 Uji Glejser	55
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.4.5 Analisis Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	56
4.5 Hasil Hipotesis	57
4.5.1 Uji t	57
4.5.2 Uji F	59
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64

LAMPIRAN	68
----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	25
Tabel 3.1 Semantik Diferensial.....	30
Tabel 3.2 Variable Operational Definitions	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Pre-Test Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Pre-Test Validitas dan Reliabilitas Citra Merek	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Pre-Test Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Citra Merek	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Glejser	55
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.15 Hasil Uji t	58
Tabel 4.16 Hasil Uji F	59
Tabel 4.17 Pembahasan Hasil Penelitian	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Internet	1
Gambar 1.2 Digital in Indonesia Januari 2019.....	2
Gambar 1.3 Pengguna Smartphone Bulanan yang Aktif di seluruh Dunia.....	3
Gambar 1.4 <i>Top Free Games</i> dan <i>Top Grossing</i> di Google Play Store 2019.....	6
Gambar 1.5 PUBG-Mobile 2019	7
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Scatter Plot.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	68
Lampiran 2. Hasil Uji SPSS.....	74
Lampiran 3. Jawaban Responden.....	81