

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI KERAMIK DINOYO KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Serjana Manajemen



DISUSUN OLEH

TIMOTIUS SALA

2022120224

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI

MALANG

2026

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KERAMIK DINOYO
KOTA MALANG

SKRIPSI

Oleh :

TIMOTIUS SALA

NIM. 2022120224

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
Untuk Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada tanggal : 18 Juni 2026

Dosen Pembimbing
Utama,

(Anung Prasetyo Nugroho, SE., MMA)

Dosen Pembimbing
Pendamping,

(Fitria Setyaningrum, SE., MM)

Mengetahui

Ketua Program Studi,

(Moh. Askiyanto, SE., MM)

NIDN. 0706119401

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KERAMIK DINOYO KOTA MALANG

SKRIPSI

Oleh :

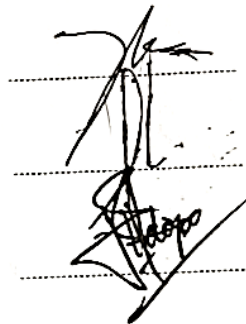
TIMOTIUS SALA

NIM. 2022120224

Telah dipertahankan dihadapan dan telah diterima tim penguji skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

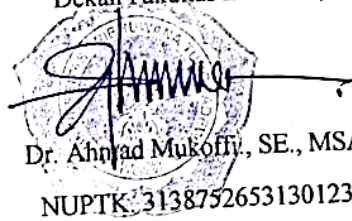
Tim Penguji :

1. Anung Prasetyo Nugroho, SE., MMA
2. Fitria Setyaningrum, SE., MM
3. Dr. Moch Nurhidayat, ST., MM



Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Ahmad Mukoffi, SE., MSA
NUPTK. 3138752653130123

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : TIMOTIUS SALA
NIM : 2022120224
Program Studi : Manajemen
Program : Sarjana
Judul : PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KERAMIK DINOYO KOTA
MALANG

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Laporan Skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 01 Agustus 2026
Yang Membuat Pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 1000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', and 'METERAI CEMPAK'. Below the stamp, the name 'TIMOTIUS SALA' and the NIM '50413AOX051739106' are printed.

TIMOTIUS SALA
NIM. 2022120224

MOTTO

“Kesuksesan bukanlah tentang seberapa cepat kamu melangkah, melainkan tentang kemampuan untuk tetap bertahan ketika keadaan terasa berat, tetap berusaha ketika harapan mulai memudar dan tetap percaya bahwa setiap proses akan memberikan hasil yang terbaik pada waktunya.”



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Sang Juru Selamat Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang selalu senantiasa mengiringi langkah dan masa depan penulis yang penuh harapan.
2. Kedua orang tua tercinta Bapa Benediktus Ndeka dan Mama Maria Lioba Pendeng (Alm) sebagai wujud rasa hormat dan terimakasih yang mendalam atas doa yang tidak pernah terputus, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang tidak terhitung nilainya. Setiap dukungan, kesabaran, dan keikhlasan yang diberikan menjadi kekuatan utama bagi penulis dalam menempuh pendidikan hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Keluarga yang selalu memberikan semangat, perhatian, dan motivasi di setiap proses yang penulis jalani. Dukungan serta doa yang diberikan menjadi penyemangat bagi penulis untuk terus berjuang dan tidak mudah menyerah.
4. Dosen pembimbing, Bapak Anung Prasetyo Nugroho, SE., MMA dan Ibu Fitriya Setyaningrum, SE., MM yang senantiasa memberikan bimbingan secara akademis, memberikan solusi, serta koreksi yang membangun, sehingga penulis mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
5. Kepada teman-teman terlebih khusus untuk Enu Ndya yang selalu mendukung, memberikan motivasi dan selalu ada untuk untuk saya.
6. Saya persembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri, sebagai wujud penghargaan atas setiap langkah yang telah ditempuh, atas keberanian untuk terus melangkah meski sering merasa lelah dan ragu. Terima kasih telah bertahan, belajar, dan tumbuh dari setiap proses yang tidak selalu mudah.

BIODATA DIRI



A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap	: Timotius Sala
2. Jenis Kelamin	: Laki-laki
3. Tempat/Tanggal Lahir	: Teong 13 Januari 2004
4. Motto Hidup	: Kesuksesan bukanlah tentang seberapa cepat kamu melangkah, melainkan tentang kemampuan untuk tetap bertahan ketika keadaan terasa berat, tetap berusaha ketika harapan mulai memudar dan tetap percaya bahwa setiap proses akan memberikan hasil yang terbaik pada waktunya.
5. Cita-Cita	: Menjadi insan yang sukses, berilmu, dan berakhlak
6. E-Mail	: thomysala376@gmail.com
7. No. Telpn	: 082111079210
8. Perguruan Tinggi	: Universitas Tribhuwana Tungadewi
9. Fakultas	: Ekonomi
10. Program Studi	: Manajemen

B. Riwayat Pendidikan

	SD	SMP	SMA	PT
Nama Instansi	SDK Teong	SMP Negeri Satap Dujuk	SMA Negri 3 Elar Mamba	Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
Jurusan	-	-	Bahasa	Manajemen
Tahun Masuk-Lulus	2009-2015	2015-2018	2019-2022	2022-2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan Judul **“Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Keramik Dinoyo Kota Malang”**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu untuk memenuhi sebagai persyaratan guna untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dody Wirawan Irwanto, SE., MM. Com., Ph.D. Selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang.
2. Bapak Dr. Ahmad Mukoffi, SE., M.SA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang
3. Moh. Askiyanto, SE., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang
4. Bapak Anung Prasetyo Nungroho, SE., MMA. Selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak memberikan waktunya, ilmu, dan arahan kepada penulis selama penyusunan skripsi

5. Ibu Fitria Setyaningrum, SE., MM. Selaku dosen pembimbing kedua yang telah membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi
6. Kepada kedua orang tua saya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dan motivasi kepada saya.
7. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan motivasi
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga masih perlu dikaji dan di kembangkan secara lebih lanjut. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk menjadikan Skripsi ini lebih baik dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Malang, 18 Mei 2026

Timotius Sala

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
MOTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
BIODATA DIRI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Paradigma Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Ruang Lingkup	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 <i>Brand Image</i>	16
2.2.2 Kualitas Produk	18
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3 Krangka Berpikir	25
2.4 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Jenis Penelitian	28
3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	28
3.4 Sumber Data	29
3.4.1 Data Primer	29
3.4.2 Data Sekunder.....	30
3.5 Populasi	30
3.6 Metode Pengambilan Sampe	31
3.7 Metode Pengumpulan Data	32

3.8 Definisi Dan Pengukuran Variabel.....	34
3.8.1 Definisi dan Pengukuran Variabel	34
3.8.2 <i>Brand Image</i> (Variabel Independen/X1).....	35
3.8.3 Kualitas Produk (Variabel Independen/X2)	35
3.8.4 Kepuasan Pelanggan (Variabel Dependen/Y)	37
3.9 Teknik Analisis Data Dan Metode Analisis Data	38
3.9.1 Uji Validitas	38
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.9.3 Analisis Statistik Deskriptif	39
3.9.4 Uji Asumsi Klasik	40
3.9.5 Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.9.6 Uji Hipotesis.....	41
3.9.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
4.1.2 Deskripsi Identitas Responden	43
4.1.3 Pengujian Instrumen	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	47
3. Uji Asumsi Klasik	48
4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.1.5 Pengujian Hipotesis (Uji T Parsial)	53
4.1.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	54
4.2 Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Data Kuisioner	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional	34
Tabel 4.1 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3 Karakteristik Pelanggan Berapa Kali Membeli Produk Keramik Dinoyo.....	45
Tabel 4.4 Uji Validitas	46
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.6 Uji Normalitas (<i>Kolmogorof Smirnov Test</i>).....	48
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.8 Analisis Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4.9 Hasil Uji T Parsial.....	53
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1. Lokasi Penelitian	42
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisita	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 Pernyataan Penelitian	70
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	72
Lampiran 4 Output SPSS	76
Lampiran 5 Dokumentasi.....	81

