

**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN PADA PRODUK  
HERBALIFE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI KABUPATEN KARAWANG**



**AKBAR MAULANA**

**19106062**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN PADA PRODUK  
HERBALIFE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI KABUPATEN KARAWANG**

***THE INFLUENCE OF PRICE, BRAND IMAGE, AND  
SERVICE QUALITY OF HERBALIFE PRODUCTS ON  
CUSTOMER SATISFACTION IN KARAWANG  
DISTRICT***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



**AKBAR MAULANA**

**19106062**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR  
PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN PADA PRODUK  
HERBALIFE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI KABUPATEN KARAWANG**

Dipersiapkan dan Disusun oleh

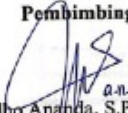
**Akbar Maulana**

19106062


Laporan Tugas Akhir telah disetujui pada tanggal

26 Juli 2023


**Pembimbing I,**

  
(Ridho Ananda, S.Pd., M.Si.)  
NIDN. 0626049003

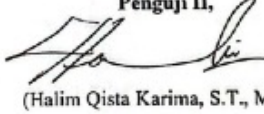
**Penguji I,**

  
(Maliana Puspita Arum, S.E., M.M.)  
NIDN. 0627099301


**Pembimbing II,**

  
(Pamila Dwi Winati, S.T., M.sc.)  
NIDN. 0601049501

**Penguji II,**

  
(Halim Qista Karima, S.T., M.Sc.)  
NIDN. 0601029601

**Ketua Program Studi S1 Teknik Industri**

  
(Aswan Munang, S.T., M.T.)

NIDN. 0603048702

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain**

  
(Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T.)

NIDN. 0619029102

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Akbar Maulana

NIM : 19106062

Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA PRODUK HERBALIFE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KABUPATEN KARAWANG**

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 12 Juli 2023

Yang Menyatakan,

  
(Akbar Maulana)

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr Wb

Pertama-tama saya ucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan menyelesaikan penulisan tugas akhir (TA) yang berjudul “PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN PADA PRODUK HERBALIFE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KABUPATEN KARAWANG” sebagai syarat untuk mendapaktan gelar sarjana (S1) pada jurusan Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri Dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menambah wawasan, pengalaman serta pengetahuan bagi pembaca.

Selama malakukan penulisan tugas akhir penulis menemukan hambatan namun penulis dapat melewati hambatan tersebut karena doa, dukungan, motivasi dan arahan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memeberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir.
2. Kedua Orang tua yang selalu mendoakan dan memberi dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir.
3. Alm Bapak Dr. Arifianto Fahmi,S.T.,M.T.,IPM, selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Muhhamad Fajar Sidiq,S.T.,M.T., selaku Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Bapak Aswan Munang, S.T.,M.T., selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Industri di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Bapak Ridho Ananda, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Wali dan pembimbing satu yang telah membimbing dan memberi pengarahan selama penelitian.
7. Ibu Famila Dwi Winati, S.T., M.sc. selaku pemingbing dua yang telah membimbing dan memberi pengarahan selama penelitian.

8. Seluruh dosen Institut Teknologi Telkom Purwokerto khususnya Fakultas Rekayasa Industri dan Desain terima kasih atas ilmu-ilmu yang telah diberikan.
9. Ibu Nurhaniah selaku perwakilan distributor Herbalife yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk bisa melakukan penelitian
10. Teman - teman seperjuangan komunitas pecinta musang, remasboy, dan putra zeus bbc yang telah memberikan dukungan dan semangat selama penelitian berlangsung.
11. Rekan-rekan mahasiswa khususnya Teknik Industri yang selalu memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, terima kasih atas semua bantuan dan dukungannya, semua kebaikan saya harap bisa dibalas melalui perantara Allah SWT. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat di harapkan demi kesempurnaan dalam penelitian selanjutnya.

Wassalamualaikum wr wb.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	<b>Kesalahan!</b>
<b>Bookmark tidak ditentukan.</b>	
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR ISTILAH .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Penelitian .....	5
1.5    Batasan Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1    Studi Pustaka.....	7
2.2    Dasar Teori.....	16
2.2.1    Kepuasan Pelanggan .....	16
2.2.2    Harga Produk .....	17
2.2.3    Citra Merek .....	18
2.2.4    Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.5    Produk Herbalife .....	19
2.2.6    Analisis Regresi Linear.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1    Objek dan Subjek Penelitian .....	21
3.2    Alur Penelitian .....	21
3.3    Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.4    Metode Pengumpulan Data .....	23
3.4    Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	28
4.1    Hasil Penelitian .....	28
4.2    Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	29

4.2.1	Uji Validitas .....	29
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	32
4.3	Uji Asumsi Klasik .....	32
4.3.1	Uji Normalitas .....	32
4.3.2	Uji Multikolinieritas .....	33
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	34
4.4	Uji regresi linear berganda .....	34
4.4.1	Uji T .....	36
4.5	Pembahasan .....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		40
5.1	Kesimpulan .....	40
5.2	Saran .....	40
LAMPIRAN .....		45



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Harga produk Herbalife beserta point setiap pembelian produk.....	2
Tabel 2. 1 Studi Pustaka.....	8
Tabel 3. 1 Skala Likert Responden .....	24
Tabel 3. 2 Identifikasi variabel dan indikator yang menjadi dasar pembuatan kuesioner .....	24
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas .....	32
Tabel 4. 3 Hasil Uji Multikolinieritas .....	33
Tabel 4. 4 Hasil Output minitab Regresi Linear Berganda.....	35
Tabel 4. 5 Hasil Uji T.....	36
Tabel 4. 6 Pembahasan .....	38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penjualan produk Herbalife Tahun 2022 .....	2
Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian.....	22
Gambar 3. 2 Kerangka atau model penelitian.....	25
Gambar 4. 1 Hasil uji normalitas .....	33
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	34

## DAFTAR ISTILAH

VP	: Volume Point
VIF	: Variance Inflation Factor
Cronbach's alpha	: Mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk
Variabel	: Sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian
Kolmogorov-Smirnov	: Menguji apakah sampel berasal dari distribusi tertentu