

**PENGARUH KUALITAS JASA, CUSTOMER EMOSIONAL DAN BRAND  
IMAGE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KURSUS BAHASA  
KOREA CARANTA PONOROGO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna  
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Lusiana Meirani

NIM : 16414065

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS JASA, CUSTOMER EMOSIONAL DAN BRAND  
IMAGE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KURSUS BAHASA  
KOREA CARANTA PONOROGO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna  
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Lusiana Meirani

NIM : 16414065

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2020**

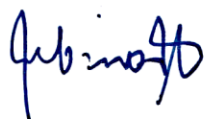
## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Jasa, Customer Emosional dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen pada Kursus Bahasa Korea Caranta Ponorogo  
Nama : Lusiana Meirani  
NIM : 16414065  
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 11 Mei 1997  
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 20 Agustus 2020

Pembimbing I



**Siti Chamidah, SE, M.Si**  
NIDN. 0019057101

Pembimbing II



**Sri Hartono, SE, MM**  
NIDN. 0730127102

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi



**Titi Rapini, SE., MM**  
NIK. 19630505 199001 11

Dosen Penguji :  
Sekretaris

Ketua



**(Siti Chamidah, SE., M.Si)**  
NIDN. 019057101

Sekretaris



**(Naning Kristiyana, SE., MM)**  
NIDN. 0721117501

Anggota



**(Adi Santoso, SE., MM)**  
NIDN. 0727118803

## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyampaikan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 20 Agustus 2020



(LUSIANA MEIRANI)

NIM.16414065



## **MOTTO**

**“Hidup ini sangat sederhana, tapi kita yang membuatnya rumit.”**

**Konfusius**



## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa, customer emosional dan brand image terhadap kepuasan konsumen di LPK kursus bahasa korea Caranta Ponorogo. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden di LPK kursus bahasa korea Caranta Ponorogo. Tahapan pengujian yang digunakan meliputi uji instrument, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis. Analisis yang digunakan dalam penelitian yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil menunjukkan bahwa : (1) kualitas jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada kursus bahasa korea Caranta Ponorogo, (2) customer emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada kursus bahasa korea Caranta Ponorogo, (3) brand image berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada kursus bahasa korea Caranta Ponorogo, (4) kualitas jasa, customer emosional dan brand image secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada kursus bahasa korea Caranta Ponorogo.

**Kata kunci : kualitas jasa, customer emosional, brand image, kepuasan konsumen**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, taufik serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa, Customer Emosional dan Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen pada Kursus Bahasa Korea Caranta Ponorogo”.

Proses pembelajaran ini, kemudian menghasilkan salah satunya yaitu tugas akhir yang berupa skripsi. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menyadari banyak terbantu oleh pihak-pihak yang mendukung, sehingga ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Titi Rapini, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Ibu Siti Chamidah, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang selalu membimbing tanpa lelah, senantiasa dengan ikhlas meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya, mengarahkan, membantu dan memberikan nasehat serta saran yang membangun kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak Sri Hartono, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang selalu membimbing tanpa lelah, senantiasa dengan ikhlas meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya, mengarahkan, membantu dan memberikan nasehat serta saran yang membangun kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.

5. Dosen, seluruh staff administrasi Fakultas Ekonomi dan seluruh staff di perpustakaan Univeristas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membantu demi kelancaran dalam menyusun skripsi ini.
  6. LPK Caranta Ponorogo yang telah memberikan izin penelitian, serta responden yang telah membantu untuk mengisi kuesioner penelitian yang saya berikan dan sekaligus memberi banyak ilmu baru untuk saya.
  7. Kedua Orang tua peneliti yang selalu memberikan semangat, dukungan serta motivasi, temanku seperjuangan Hazlinda, Lutfia, Pujiningtiyas dan Nur Fatdila yang membantu proses penelitian ini serta selalu memberi semangat dan motivasi, kedua sahabatku Feby dan Anin yang selalu memberi do'a, semangat dan motivasi.
  8. Pihak-pihak yang peneliti yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.
- Demikian ucapan terimakasih ini penulis hanturkan, apabila ada salah kata penulis mohon maaf sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan Orisinalitas .....	iii
Motto.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	x
Daftar Lampiran.....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori	
1. Manajemen Pemasaran .....	7
2. Kepuasan Kosumen .....	10
3. Kualitas Jasa .....	15
4. Customer Emosional.....	17
5. Brand Image.....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Kerangka Konseptual.....	24
D. Hipotesis .....	25
<b>BAB III Metode Penelitian</b>	
A. Ruang Lingkup Penelitian .....	29
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29

C. Metode Pengambilan Data.....	30
D. Devinisi Operasional Variabel.....	31
1. Variabel Independen (X) .....	31
a. Kualitas Jasa (X1).....	31
b. Customer Emosional (X2) .....	32
c. Brand Image (X3).....	33
2. Variabel Dependen (Y) Kepuasan Konsumen.....	33
E. Metode Analisis Data .....	34
1. Uji Instrumen .....	34
2. Uji Asumsi Klasik.....	36
3. Alat Analisis Data.....	37
4. Uji Hipotesis .....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil.....	41
B. Pembahasan .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran .....	80
C. DAFTAR PUSTAKA.....	82
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	44
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Tujuan Kursus.....	45
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Berdasarkan Program Kursus.....	46
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Berdasarkan Asal Alamat.....	47
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X1 .....	49
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X2 .....	51
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X3 .....	54
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y .....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas .....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas.....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	70
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	63
Gambar 4.2 Kurva daerah penolakan $H_0$ dan Penerimaan $H_a$ .....	71
Gambar 4.3 Kurva daerah penolakan $H_0$ dan Penerimaan $H_a$ .....	71
Gambar 4.4 Kurva daerah penolakan $H_0$ dan Penerimaan $H_a$ .....	72
Gambar 4.5 Kurva daerah penolakan $H_0$ dan Penerimaan $H_a$ .....	74





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuestioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Uji Validitas

Lampiran 4 Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6 Uji Linier Regresi Berganda

Lampiran 7 Uji t

Lampiran 8 Uji F

Lampiran 9 Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 10 Surat Izin Penelitian

