

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KONSUMEN  
PERLENGKAPAN OLAHRAGA MEREK REEBOK DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun Oleh:

**Dede Adi Haryanto**

**(212304016)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA**

**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KONSUMEN  
PERLENGKAPAN OLAHRAGA MEREK REEBOK DI YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:

**DEDE ADI HARYANTO**

**212304016**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial  
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal : 26 Juli 2025

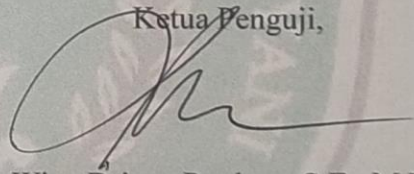
Mengesahkan,

Pembimbing,



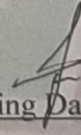
Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc.

Ketua Penguji,



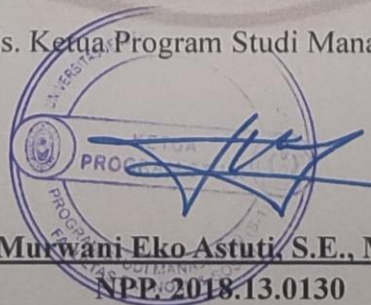
Wina Driyan Pradana, S.E., M.M.

Anggota Penguji,



Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc

Pjs. Ketua Program Studi Manajemen,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.

NPP. 2018.13.0130

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Dede Adi Haryanto  
NPM : 212304016  
Program Studi : Manajemen (S-1)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Perlengkapan Olahraga Merek Reebok Di Yogyakarta

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jendral Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 27 Juli 2025



Dede Adi Haryanto

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Perlengkapan Olahraga Merek Reebok Di Yogyakarta”. Sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta sesuai dengan waktu yang direncanakan. “Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada nabi besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya yang membantu perjuangan beliau dalam menegakkan dinullah dimuka bumi ini”. Dalam penulisan Proposal Penelitian ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil, oleh karena itu saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Teristimewa buat Kedua Orangtua tercinta, Papah Cartim & Mamah Timah yang telah memberikan kasih sayang, nasehat, motivasi, memenuhi kebutuhan penulis, dukungan serta Doa yang tiada henti kepada penulis selama melalui proses perkuliahan, penulisan skripsi ini sampai saat ini. Walaupun tidak sempat dapat merasakan duduk di bangku perkuliahan namun mereka berusaha bekerja keras demi memberikan kesempatan Pendidikan yang lebih baik dari yang telah mereka lalui sebelumnya kepada penulis, harapan yang selalu ada di setiap Doa yang penulis panjatkan.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan

Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

3. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA. Selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
4. Ibu Rizki Wahyuning Damayanti, S.E., M.Sc. selaku dosen DPA dan dosen pembimbing skripsi prodi Manajemen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
5. Kakak dan adik yang selalu memberikan dukungan dan motivasi supaya penulis selalu semangat dalam mengerjakan skripsi.
5. Keluarga Musang (Sandika, Alvia, Indri), kalian adalah saksi perjuangan dimasa-masa sulit dan penghibur ditengah lelah. Terimakasih untuk malam-malam begadang, diskusi panjang, tawa, pelukan, dan dukungan. Tanpa kalian perjalanan ini terasa jauh dan membosankan.
6. Untuk teman-teman Manajemen angkatan 21 terimakasih untuk setiap momen yang pernah dibagikan. Meskipun kecil tapi akan selalu berarti.
7. Satria, Didul dan Joko yang sudah sering menemani dikala susah senang bersama.
8. Jumbo Sport Center yang sudah menemani bermain badminton disetiap minggunya.
9. Teman-teman seperjuangan manajemen 2021 yang tidak bisa disebutkan satu per satu Namanya.
10. Bapak-bapak X-Gade Team yang selalu bermain badminton di hari rabu sore.

11. Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri, Dede Adi Haryanto. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan keraguan namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski tidak semua hal berjalan sesuai harapan. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah sering kali tak terlihat. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah mampu melewati berbagai fase sulit dalam kehidupan ini. Semoga ke depannya, raga ini tetap kuat, hati tetap tegar, dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang, menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari,

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan proposal skripsi ini. Mohon maaf atas segala kekurangan dalam proposal skripsi ini.

Yogyakarta, 27 Juli 2025  
Penulis



Dede Adi Haryanto

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Landasan Teori.....	16
1. Teori Diskonfirmasi Harapan (EDT).....	16
2. Kualitas Produk .....	19
3. Citra Merek .....	21
4. Harga.....	23
5. Kepuasan Konsumen.....	25
B. Kajian literatur .....	28
C. Kerangka Berfikir.....	37
D. Pengembangan Hipotesis .....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	43
A. Desain Penelitian .....	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	43
1. Tempat Penelitian.....	43
2. Waktu Penelitian.....	44
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	44
D. Populasi dan Sampel.....	45

1. Populasi.....	45
2. Sampel.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data .....	46
F. Teknik Analisis Data .....	47
1. Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	48
2. Uji Model Struktural ( <i>inner model</i> ) .....	50
3. Pengujian Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	53
A. Deskripsi Data .....	53
B. Hasil Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	63
C. Hasil Model Pengukuran ( <i>Inner Model</i> ).....	71
D. Pengujian Hipotesis.....	73
E. Pembahasan.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran .....	82
Daftar Pustaka .....	84
Lampiran .....	90

## DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 kajian literatur .....	28
Tabel 3 1 waktu penelitian .....	44
Tabel 3 2 Definisi variabel operasional .....	45
Tabel 3 3 keterangan poin kuisisioner .....	47
Tabel 4 1 Statistik Deskriptif .....	57
Tabel 4 3 Nilai Loading Factor Validitas Konvergen.....	65
Tabel 4 4 Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	66
Tabel 4 5 Cross Loading .....	67
Tabel 4 6 Nilai HTMT .....	68
Tabel 4 7 Nilai R-Square.....	71
Tabel 4 8 Nilai Colinearity Statistic VIF .....	72
Tabel 4 9 Uji Hipotesis .....	73

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 peningkatan minat masyarakat terhadap olahraga .....	2
Gambar 1. 2 Wilayah terbesar pengguna perlengkapan olahraga merek Reebok...	4
Gambar 2 1 Model Teori Diskonfirmasi Harapan .....	18
Gambar 4 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	53
Gambar 4 2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	54
Gambar 4 3 Produk Reebok .....	55
Gambar 4 4 Model semPLS Algoritm .....	64

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner .....	91
Lampiran 2 Identitas Responden.....	98
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden .....	109
Lampiran 4 Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	119
Lampiran 5 Hasil Pengukuran Model (Inner Model).....	123
Lampiran 6 Analisis Data Dan Uji Hipotesis.....	125
Lampiran 7 Dokumentasi.....	131
Lampiran 8 Lembar Bimbingan.....	134
Lampiran 9 Hasil Cek Plagiarisme .....	136

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA