

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN CITRA HAND &
BODY LOTION**

(Studi Kasus pada Mahasiswa FEB Tahun 2012 Mercu Buana Meruya

Selatan Jakarta Barat)

SKRIPSI



Nama : Eva Octavia

NIM : 43112010322

**Progam Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2016

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN CITRA HAND &
BODY LOTION**

(Studi Kasus pada Mahasiswa FEB Tahun 2012 Mercu Buana Meruya

Selatan Jakarta Barat)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi Manajemen S1



Nama : Eva Octavia

NIM : 43112010322

Program Studi Manajemen S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eva Octavia

Nim : 43112010322

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Desember 2016



Eva Octavia

Nim : 43112010322

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

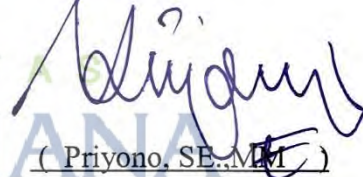
Nama : Eva Octavia
Nim : 43112010322
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk
Terhadap Loyalitas Konsumen Citra Hand & Body
Lotion (Studi Kasus Mahasiswa Mercu Buana FEB
Tahun 2012 Meruya Selatan Jakarta Barat)

Tanggal Lulus Skripsi :

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



(Erna S. Imaningsih, SE, M. SI)

(Priyono, SE, MM)

Tanggal : 29 Desember 2016

Tanggal : 28-Desember-2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1Manajemen



(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA)

(Dr. Rina Astini, SE, MM)

Tanggal : 29/12 -2016

Tanggal : 29/12 2016.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Segala puji. dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan limpahan rahmatNya serta sholawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Citra Hand & Body Lotion Pada Mahasiswa FEB 2012 Mercu Buana Meruya Selatan”.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Bpk Jhon Afrijhon Chan dan Ibu Tuti yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta member semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Dr. Arissetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Jajaran Program Studi Manajemen S1, Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku Kaprodi Manajemen S1, Muhamad Soelton Ibrahim, S.Psi., dan Hesti

Maheswari SE., M.Si selaku sekretaris I dan Sekretaris II Program Studi Manajemen S1.

5. Ibu Erna S. Imaningsih, SE. M.Si., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar selalu memberikan semangat serta saran selama bimbingan demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Kepada sahabat-sahabat (Retno Marini, Lilis Arianti, Nurhasana, Ananda Kartika dan Nanda Rizki) yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa / mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Jakarta, 22 Desember 2016
Penulis,

Eva Octavia

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	8
BAB 11 LANDASAN TEORI, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Pengertian Pemasaran	9
B. Merek	10
C. Citra Merek	12
D. Produk	17
E. Kualitas Produk	19
F. Loyalitas Konsumen	21
G. Penelitian Terdahulu	26
H. Hubungan Antar Variabel	28
I. Rerangka Konseptual dan Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	32
1. Waktu Penelitian	32
2. Tempat Penelitian	32
B. Sejarah PT Unilever	33
C. Desain Penelitian	35
D. Skala Pengukuran Variabel	36
E. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	37
1. Variabel Penelitian	37
2. Variabel Operasional	38
F. Metode Pengumpulan Data	39
G. Data dan Pengambilan Data	39
H. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi	40
2. Sampel	40
I. Metode Kualitas Data	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reabilitas	43
3. Analisis Deskriptif	44
4. Uji Asumsi Klasik	44
a. Uji Normalitas	44
b. Uji Heteroskedastisitas	45
5. Uji Multikolinieritas	45
6. Analisis Regresi Linear Berganda	46
7. Uji Hipotesis	47
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	47
b. Signifikan Simultan (Uji F Statistik)	47
c. Uji Parsial (Uji Statistik t)	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Karakteristik Responden.....	49
1. Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	49
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian.....	51
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Belanja Kosmetik	52
B. Tanggapan Responden.....	53
1. Analisis Variabel Citra Merek	53
2. Analisis Variabel Kualitas Produk.....	59
3. Analisis Variabel Loyalitas Konsumen	68
C. Uji Validitas.....	74
D. Uji Realibel.....	76
E. Uji Asumsi Klasik	77
1. Uji Normalitas	77
2. Uji Heteroskedasitisitas	79
3. Uji Multikolonieritas	80
F. Analisis Regresi Linear Berganda	81
G. Uji Hipotesis	83
1. Koefisien Determinasi (R^2).....	83
2. Uji F (UjiSimultan).....	84
3. Uji t (UjiParsial)	85
H. Pembahasan	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

No. Keterangan	Halaman
1.1 Top Brand Index	4
1.2 Hasil Pra Survei	5
2.1 Penelitian Terdahulu	26
3.1 Operasional Variabel.....	38
4.1 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	50
4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Lama Pemakaian	51
4.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Uang Belanja Kosmetik.....	52
4.5 Deskripsi Indikator Citra Merek	53
4.6 Daftar Frekuensi Kuesioner Citra Merek	58
4.7 Deskripsi Indikator Kualitas Produk.....	59
4.8 Daftar Frekuensi Kuesioner Kualitas Produk	67
4.9 Deskripsi Indikator Loyalitas Konsumen.....	68
4.10 Daftar Frekuensi Kuesioner Loyalitas Konsumen	73
4.11 Validitas Citra Merek.....	74
4.12 Validitas Kualitas Produk	75
4.13 Validitas Loyalitas Konsumen	75
4.14 Uji Realibel	76
4.15 One-Sample Kolmogorov-Sminov Test.....	77
4.16 Uji Multikolonieritas	81
4.17 Uji Coefficients Regresi Linear Berganda	82
4.18 Uji Koeficient Determinasi (R2)	83
4.19 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	84
4.20 Uji T (T-Test).....	85

DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan	Halaman
2.1 Gambar Rerangka Konseptual	30
4.1 Plot of Regression Standardized Residual	78
4.2 Uji Heteroskedastisitas	80



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuisoner.....	93
Lampiran 2 Hasil Kuisoner	97
Lampiran 3 Data Responden.....	106
Lampiran 4 Uji Statistik Frekuensi	109
Lampiran 5 Uji Validitas.....	111
Lampiran 6 Uji Reabilitas	114
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik	115
Lampiran 8 Uji Regresi Linier Berganda.....	117
Lampiran 9 Uji Hipotesis	117

