

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS
PELANGGAN SUSU MEREK ULTRAJAYA DI
SUPERMARKET MERUYA UTARA JAKARTA BARAT**

SKRIPSI



Nama : Mariana Tri Lestari

Nim : 43112120235

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS
PELANGGAN SUSU MEREK ULTRAJAYA DI
SUPERMARKET MERUYA UTARA JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Mariana Tri Lestari

Nim : 43112120235

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mariana Tri Lestari

Nim : 43112120235

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 03 Maret 2017

UNIVERSITA
MERCU BU



Mariana Tri Lestari

Nim : 43112120235

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mariana Tri Lestari
Nim : 43112120235
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk
terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas
Pelanggan Susu Merek Ultrajaya di Supermarket
Meruya Utara, Jakarta Barat.
Tanggal Lulus Ujian : 03 Maret 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji

an.


Wawan Purwanto S.E. MM


Ir. Sahibul Munir, SE., M.Si


Tanggal : 6/3-2017

Tanggal : 06 Maret 2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA


Dudi Permana, ST, MM, Ph.D

Tanggal : 06 Maret 2017

Tanggal : 6/3-2017

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, dan karunia-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Susu Merek Ultrajaya di Supermarket Meruya Utara, Jakarta Barat.** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya. Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Wawan Purwanto, SE., MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan dan nasehat yang bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta dan kakak saya yang telah memberikan semangat, doa, dukungan, serta kasih sayang yang tercurah selama ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Sun Swie Som, selaku Presiden Direktur di anak perusahaan PT Ultrajaya Milk Insudtry, Tbk, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian diperusahaanya.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Sahabat seperjuangan terutama “Bro n Sis”, Ratih, Tyas, Chandra, Edy, Budi, Luthfi, Elen, Ujang, Midun, Akhmad, Huri.
8. Seluruh teman-teman Universitas Mercu Buana jurusan Manajemen angkatan 2012, terima kasih atas semua dukungan, serta kerjasamanya.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya dapat memberikan manfaat agar bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 03 Maret 2017

Mariana Tri Lestari

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang Penelitian	1
2. Rumusan Masalah Penelitian	7
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
4. Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	10
1. Pemasaran	10
a. Pengertian Pemasaran	10
2. Citra Merek	11
a. Pengertian Citra Merek	11
b. Faktor yang membentuk Citra Merek	13
c. Indikator Citra Merek	14
d. Konsep dan tujuan penggunaan Merek	16
3. Kualitas Produk	18
a. Pengertian Kualitas	18
b. Pengertian Produk	19
c. Pengertian Kualitas Produk	19
d. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk	20
e. Indikator Kualitas Produk	21

4. Loyalitas Pelanggan	22
a. Pengertian Loyalitas	22
b. Pengertian Loyalitas Pelanggan	23
c. Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	23
d. Indikator Loyalitas Pelanggan	25
5. Kepuasan Konsumen.....	25
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	25
b. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	26
c. Indikator Kepuasan Konsumen	27
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	35
1. Hubungan citra merek terhadap kepuasan konsumen	35
2. Hubungan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen	36
3. Hubungan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan.....	37
4. Hubungan citra merek terhadap loyalitas pelanggan.....	38
5. Hubungan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.....	39

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	41
B. Desain Penelitian	41
C. Definisi Operasional Variabel	41
1. Definisi Variabel	41
2. Operasional Variabel	42
D. Skala Pengukuran Variabel	45
E. Populasi dan Sampel Penelitian	45
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Metode Analisa Data	47
1. Analisis Deskriptif	47

2. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	48
a. Analisis Statistik Inferensial	48
1. Analisa Outer Model	50
a. Convergent Validity	50
b. Discriminant Validity	50
c. Composite Reliability	50
d. Average Variance Extracted (AVE)	51
e. Cronbach Alpha	51
2. Analisa Inner Model	51
a. Koefisien determinasi (R^2)	51
b. Predictive Relevance (Q^2)	52
3. Pengujian Hipotesa	52

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	54
a. Visi	55
b. Misi	55
B. Karakteristik Profil Responden	56
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
C. Karakteristik Jawaban Kuesioner	59
1. Karakteristik Jawaban Kuesioner Citra Merek	59
2. Karakteristik Jawaban Kuesioner Kualitas Produk	60
3. Karakteristik Jawaban Kuesioner Loyalitas Pelanggan	61
4. Karakteristik Jawaban Kuesioner Kepuasan Konsumen	62
D. Analisis Data	64
1. Analisa Outer Model	66
a. Convergent Validity	66

b. Discriminant Validity.....	70
c. Composite Reliability	71
d. Average Variance Extracted (AVE)	72
e. Cronbach Alpha	72
2. Analisa Inner Model	73
a. Koefisien determinasi (R^2)	73
b. Predictive Relevance (Q^2)	74
3. Pengujian Hipotesa	75
E. Pembahasan.....	78
1. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen.....	78
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
3. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan	80
4. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	80
5. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Rating Produk Susu Cair Dalam Top Brand Index 2015.....	4
3.1	Tabel Oprasional Variabel Citra Merek	43
3.2	Tabel Oprasional Variabel Kualitas Produk	43
3.3	Tabel Oprasional Variabel Loyalitas Pelanggan.....	44
3.4	Tabel Oprasional Variabel Kepuasan Konsumen	44
3.5	Tabel Skala Pengukuran Likert.....	45
4.1	Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
4.2	Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.3	Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
4.4	Tabel Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.5	Tabel Karakteristik Jawaban Kuesioner Citra Merek	60
4.6	Tabel Karakteristik Jawaban Kuesioner Kualitas Produk.....	61
4.7	Tabel Karakteristik Jawaban Kuesioner Loyalitas Pelanggan	62
4.8	Tabel Karakteristik Jawaban Kuesioner Kepuasan Konsumen	63
4.9	Hasil Uji Convergent Validity 1 (Result For Outer Loading).....	67
4.10	Hasil Uji Convergent Validity 2 (Result For Outer Loading).....	69
4.11	Hasil Uji Discriminant Validity (Result For Cross Loading)	70
4.12	Hasil Uji Composite Reliability	71
4.13	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	72
4.14	Hasil Uji Cronbach Alpha.....	73
4.15	Hasil Uji Koefisien determinasi R-Square(R^2)	74
4.16	Hasil Uji Hipotesis (Uji T)	76

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
Gambar 1.1	Data Penjualan PT Ultrajaya Milk Industry, Tbk Tahun 2015	5
Gambar 2.1	Rerangka Konseptual	40
Gambar 4.1	Model Struktural	65
Gambar 4.2	Nilai Loading Factor	68
Gambar 4.3	Boostrapping	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	89
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	95
Lampiran 3	Hasil Karakteristik Responden	110
Lampiran 4	Hasil Karakteristik Jawaban Kuesioner.....	112
Lampiran 5	Hasil Analisa Outer Model.....	120
Lampiran 6	Hasil Analisa Inner Model	123
Lampiran 7	Hasil Uji Hipotesis	124



UNIVERSITAS
MERCU BUANA