

**PENGARUH CITRA MEREK,HARGA DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELAGGAN AIR MINUM
DALAM KEMASAN MEREK AQUA
(STUDI KASUS MAHASISWA MANEGEMENT MERCU
BUANA MERUYA JAKARTA BARAT)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi S1
Manajemen Universitas MercuBuana Jakarta**



**Nama : IDHAM MUZAKI
NIM : 43111010212**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : IDHAM MUZAKI

NIM : 43111010212

Program Studi : Manajemen – Strata 1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Januari 2016



IDHAM MUZAKI

NIM 43111010212

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : IDHAM MUZAKI
NIM : 43111010212
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Brand Image, Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan air minum dalam kemasan merek AQUA

Tanggal Lulus Ujian :



Pembimbing

Ketua Penguji


Catur Widayati, SE, MM
Tanggal: 18/3/2016


Tri Wahyono, SE., MM
Tanggal: 18/3/2016

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Manajemen-S1



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA
Tanggal: 21/3/2016.



Dr. Rina Astini, SE., MM
Tanggal: 19/3/2016

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu syarat MENCAPAI GELAR Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Melalui berbagai data yang tersedia dan dengan kemampuan yang masih terbatas dalam penelitian ini penulis mencoba menganalisa dengan judul penelitian **“Pengaruh Brand Image,Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Merek AQUA (Studi Kasus pada Jurusan Managemen Mercu Buana Meruya, Jakarta Barat)”**.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada:



1. Yang Teristimewa, keduaOrang Tua saya Muslih dan Tutu Maryani serta satu adik saya ahcmad rizal yang tidak pernah putus memberikan semangat, doa, motivasi, kasih saying dan cinta dalam setiap prosesnya hingga saya bias menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Ir. 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. Ibu Catur Widayati.SE.MM selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing, memberikan saran, meluangkan waktunya, mengarahkan serta memotivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.
5. Jajaran Program Studi Manajemen S1, Ibu Dr. Rina Astini SE., MM selaku Kaprodi Manajemen S1, Ibu Luna Haningsih SE., ME dan Ibu Hesti Maheswari SE., M.Si selaku Sekretaris I dan Sekretaris II Program Studi Manajemen S1.
6. Teman-teman Kafe Nikmat (KN), patar pakpahan, Tantyo, Beny, Alfania, Sari, Wahyu, Roby Juni, Lulu, Yusuf, Khairul Umam, Aries, Sutrisno, Rinaldi, Defa, Agung prastyo, Nico, dan Pandu, Terimakasih atas doa, dukungan, semangat, candatawa, dan motivasi selama proses penyusunan hingga skripsi ini telah diselesaikan dengan baik.
7. Teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi, Syafei, Tantyo,, Ambiya, Fahmi, Agiary, Hafizri, Suryana, Rizal Jalil, Okky, Ringgo, Dede Nur, Rara, Agung Prastyo, Iskandar Pulungan, Alfiansyah, Tika, Rhanty, Nadira, Niki. Semoga sukses dan kita diberi kemudahan dalam segala hal.

Kepada seluruh pihak, saudara, sahabat dan teman penulis lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas semua semangat, motivasi dan doa-doa terbaik yang telah diberikan. Semoga TUHAN YME membala segala yang kalian berikan dengan segala rahmat dan anugerah-Nya. Skripsi yang

penulis susun ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun cara penulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi di masa yang akan datang.

Jakarta, Januari 2016

Idham Muzaki
43111010212



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	13
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	13
1. Tujuan Penelitian	13
2. Kontribusi Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	15
1. Pengertian Pemasaran	15
1.1 Manajemen Pemasaran	16
1.2 Konsep Pemasaran	17
2. Citra merek	18
2.1 Pengertian Brand Image	19
2.2 Manfaat Brand Image	24
3. Harga	25
3.1 Tujuan Penetapan Harga	26
3.2 Indikator Harga	27

4.	Kualitas Produk	27
4.1	Pengertian Kualitas Produk	27
4.2	Dimensi Kualitas Produk	29
5.	Loyalitas Pelanggan	31
5.1	Definisi Loyalitas Pelanggan	31
5.2	Efek Loyalitas Pelanggan	33
5.3	Dimensi Loyalitas Pelanggan	34
B.	Penelitian Terdahulu	35
C.	Rerangka Pemikiran	38
D.	Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Waktu dan Tempat Penelitian	41
1.	Waktu Penelitian	41
2.	Tempat Penelitian	41
B.	Desain Penelitian	41
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	42
1.	Definisi Variabel	42
2.	Operasionalisasi Variabel	43
D.	Pengukuran Variabel	45
E.	Populasi dan Sanpel Penelitian	46
1.	Populasi Penelitian	46
2.	Sampel Penelitian	46
F.	Teknik Pengumpulan Data	48
1.	Kuesioner	48
2.	Wawancara	48
G.	Metode Analisis	49
1.	Analisis Deskriptif	49
2.	Uji Kualitas Data	49
a.	Uji Validitas	49

b.	Uji Reliabilitas	50
3.	Uji Asumsi Klasik	50
	a. Uji Normalitas	50
	b. Uji Multikolonieritas	51
	c. Uji Heteroskedastisitas	51
4.	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	52
5.	Uji Hipotesis	53
	a. Uji T (Pengujian Secara Parsial)	53
	b. Uji F (Pengujian Secara Simultan)	54
	c. Koefisien Determinasi	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Perusahaan	55
1.	Tempat dan Waktu Penelitian	58
2.	Karakteristik Profil Responden	58
	a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	59
	b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	59
	c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
	d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
	e. Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran Dalam Sebulan	61
B.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	62
1.	Hasil Uji Validitas	62
2.	Hasil Uji Reliabilitas	64

C.	Analisis Regresi Linear Berganda	65
D.	Hasil Uji Asumsi Klasik	67
1.	Hasil Uji Normalitas	67
2.	Hasil Uji Multikolonieritas	68
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
E.	Hasil Uji Hipotesis	70
1.	Uji f (Pengujian Secara simultan).....	70
2.	Uji t (pengujian secara parsial)	71
3.	Uji Koefisien Determinasi	72
F.	Pembahasan dan Hasil Penelitian	73
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
A.	Simpulan	76
B.	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN		83

DAFTAR TABEL

No. Keterangan		Halaman
1.1	Harga dan Kemasan Aqua	9
1.2	Top Brand Index Produk Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Merek-AQUA fase 2012-2014	11
2.1	Penelitian Terdahulu	37
3.1	Operasionalisasi Variabel	43
3.2	Instrumen Skala Likert	45
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	58
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran Sebulan	60
4.6	Hasil Uji Validitas Brand Image (X_1)	61
4.7	Hasil Uji Validitas Harga (X_2)	61
4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_3)	62
4.9	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	63

4.10	Tabel Hasil Uji Reliabilitas	63
4.11	Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4.12	Tabel Hasil Uji Multikolonieritas	67
4.13	Hasil Uji f (Pengujian Secara simultan).....	70
4.14	Hasil Uji t (pengujian secara parsial).....	69
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	70



DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka pemikiran	39
4.1	Hasil Uji Normalitas	66
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	68



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	79
Lampiran 2 Hasil Karakteristik Responden	82
Lampiran 3 Hasil Kuesioner	84
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	95
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	96
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	96
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik	97
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis.....	99
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	99