



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

*(Studi Kasus : Produk Xamthone Plus PT. UFO BKB Syariah)*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Oleh:

**HERRY DERAJAD WIJAYA**

**55112120351**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2015**



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

*(Studi Kasus : Produk Xamthone Plus PT. UFO BKB Syariah)*

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Oleh:

**HERRY DERAJAD WIJAYA**

**55112120351**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2015**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkah rahmat dan hidayahNyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Pascasarjana Studi Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Selama melakukan dan menyusun penelitian Karya Akhir ini, penulis memperoleh banyak dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada Ibu **Dr. Rina Astini, SE., MM** selaku Dosen Pembimbing. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan untuk:

1. Dr. W. Harry Susilo selaku dosen penelaah proposal tesis.
2. Priyono, SE, MM selaku ketua sidang tesis.
3. Dr. Ahmad Fachrodji selaku penguji sidang tesis.
4. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana
5. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
6. Bapak Maestro Fico Kaiser, MBA selaku pemilik PT. UFO BKB Syariah.
7. Para Dosen pengajar Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan wawasan baru dan luas.
8. Ibu dan Bapak atas motivasi dan doa yang tidak pernah putus.
9. Rekan-rekan di Program Magister Manajemen angkatan XXI yang telah mengisi hari dengan keceriaan dan kekompakan pada saat kuliah.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan yang Bapak/Ibu semuanya. Amin y.r.a.

Jakarta, Desember 2014

**Penulis**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : **Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Xamthone Plus PT. UFO BKB Syariah)**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Herry Derajad Wijaya

NIM : 55112120351

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Oktober 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Desember 2014



**Herry Derajad Wijaya**

## PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Xamthone Plus PT. UFO BKB Syariah)**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Herry Derajad Wijaya

NIM : 55112120351

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Desember 2014

Mengesahkan:

Dosen Pembimbing



UNIVERSITAS

Dr. Rina Astini, SE., MM

MERCU BUANA

Direktur Pasca Sarjana

Ketua Progam Studi

Magister Manajemen



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**



**Dr. Augustina Kurniasih, ME**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	10
1.3. Rumusan Masalah .....	11
1.4. Tujuan Penelitian .....	11
1.5. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II     DESKRIPSI PT. UFO BKB SYARIAH</b>	
2.1. Sejarah Singkat PT. UFO BKB Syariah .....	13
2.2. Lingkup Bidang Usaha .....	15
2.3. Sumber Daya .....	16
2.4. Tantangan Bisnis PT. UFO BKB Syariah .....	18
2.5. Proses Bisnis PT. UFO BKB Syariah .....	19
<b>BAB III    KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN &amp; HIPOTESIS</b>	
3.1 Kajian Pustaka .....	21

3.1.1. Citra Merek .....	21
3.1.2. Kualitas Produk .....	28
3.1.3. Persepsi Harga.....	34
3.1.4. Loyalitas Pelanggan .....	40
3.2. Penelitian Terdahulu .....	47
3.3. Kerangka Pemikiran .....	51
3.4. Hipotesis Penelitian .....	53
<b>BAB IV</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>
4.1. Desain Penelitian .....	55
4.2. Variabel Penelitian .....	55
4.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	55
4.4. Jenis dan Sumber Data .....	57
4.5. Teknik Pengumpulan Data .....	58
4.6. Populasi dan Sampel.....	58
4.7. Metode Analisis Data .....	59
4.7.1. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	59
4.7.2. Uji Asumsi Klasik .....	62
4.7.3. Uji Linieritas Garis Regresi .....	64
4.7.4. Matiks Korelasi antar Dimensi .....	69
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>
5.1. Profil Responden .....	72
5.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	73
5.3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	75
5.4. Uji Asumsi Klasik .....	76
5.4.1. Uji Normalitas .....	76
5.4.2. Uji Multikolinieritas .....	77

5.4.4. Uji Heterokedastisitas .....	78
5.5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	79
5.6. Pengujian Hipotesis .....	81
5.6.1. Uji t .....	81
5.6.2. Uji F .....	83
5.7. Koefisien Determinasi .....	84
5.8. Matriks Korelasi antar Dimensi .....	85
5.9. Pembahasan dan Temuan Penelitian .....	87
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan .....	91
6.2. Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>99</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Peringkat Merek dan Harga Xamthone Plus.....	4
Tabel 1.2.	Data Penjual Produk PT. UFO BKB Syariah (2011-2013) ..	7
Tabel 4.1.	Operasional Variabel Penelitian.....	56
Tabel 4.2.	Lima Alternatif Jawaban Responden .....	57
Tabel 4.3.	Korelasi Dimensi Variabel .....	70
Tabel 4.4.	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	71
Tabel 5.1.	Karakteristik Responden .....	72
Tabel 5.2.	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	74
Tabel 5.3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	75
Tabel 5.4.	One-Sample Kolmogorov Smirnov Test .....	76
Tabel 5.5.	Hasil Uji Multikolinieritas .....	77
Tabel 5.6.	Hasil Uji Regresi Variabel $X_1$ , $X_2$ , $X_3$ terhadap Variabel Y	79
Tabel 5.7.	Hasil Uji F.....	84
Tabel 5.8.	Nilai R dan R Square .....	85
Tabel 5.9.	Matriks Korelasi antar Dimensi .....	86
Tabel 5.10.	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Tingkat Kepuasan Pelanggan Xamthone Plus 2013.....	4
Gambar 2.1.	Struktur Organisasi PT. UFO BKB Syariah.....	18
Gambar 2.2.	Struktur Pohon MLM PT. UFO BKB Syariah .....	19
Gambar 3.1.	Dasar Penetapan Harga.....	38
Gambar 3.2.	Kerangka Pemikiran.....	53
Gambar 5.1.	Grafik Plot Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	99
Lampiran 2	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden .....	103
Lampiran 3	<i>Output SPSS 21</i> .....	114

