

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN  
INOVASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN TOYOTA  
(Kajian Pada Pt. Tunas Toyota Pasar Minggu, Jakarta)**

**SKRIPSI**



**Nama : Sutantra Danang Prasetyo**

**NIM : 43114120367**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN  
INOVASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN TOYOTA  
(Kajian Pada Pt. Tunas Toyota Pasar Minggu, Jakarta)**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Sutantra Danang Prasetyo**

**NIM : 43114120367**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

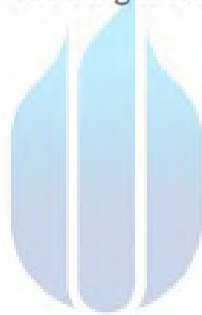
## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sutantra Danang  
NIM : 43114120367  
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni 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.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 8 Juli 2020



**Sutantra Danang Prasetyo**

NIM: 43114120367

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sutantra Danang Prasetyo  
NIM : 4314120367  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Toyota (Kajian Pada PT. Tunas Toyota Pasar Minggu, Jakarta)  
Tanggal Lulus Ujian : 08 Juli 2020


Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Dr. Tafiprios, MM



Nur Endah Retno Wuryandari, S.Sos., MM

Tanggal :

Tanggal :

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



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

Tanggal :



Dr. Daru Asih, M.Si.

Tanggal : 09/08-2020

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of product quality, brand image and product innovation on consumer loyalty Toyota at PT. Tunas Toyota Pasar Minggu, Jakarta. The data in this research are quantitative data. The population in this study are consumers who buy cars at PT. Toyota Pasar Minggu shoots around 140 consumers, then taken with the formula Slovin so as many as 103 respondents were obtained. This data analysis uses the SPSS for Windows Version 25 program to examine all the relationships between Product Quality, Brand Image and Product Innovation variables on Consumer Loyalty in the model. The results showed that the Product Quality variable had a positive and significant effect on Consumer Loyalty, Brand Image had a positive and significant effect on Consumer Loyalty, and Product Innovation had a positive and significant effect on Consumer Loyalty.*

**Keywords:** *Product Quality, Brand Image, Product Innovation, Consumer Loyalty.*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas produk, Citra Merek dan Inovasi Produk terhadap Loyalitas Konsumen Toyota pada PT. Tunas Toyota Pasar Minggu, Jakarta. Data dalam penelitian ini bentuknya data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli mobil pada PT. Tunas Toyota Pasar Minggu yakni berkisar 140 konsumen, kemudian diambil sampel dengan rumus slovin sehingga diperoleh sebanyak 103 responden. Data analisis ini menggunakan program SPSS for Windows Version 25 untuk menguji semua hubungan antara variable Kualitas Produk, Citra Merek dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen dalam model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk memiliki hubungan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, Citra Merek memiliki hubungan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, dan Inovasi Produk memiliki hubungan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.

**Kata kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Inovasi Produk, Loyalitas Konsumen.**



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Toyota pada PT. Tunas Toyota Pasar Minggu, Jakarta”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Tafiprios, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuasaan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen SI Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana Jakarta. Terimakasih atas bimbingan dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama perkuliahan.
5. Ibu Nita selaku Manager Personalia dan Ibu Lina Sartika selaku Kepala Cabang PT. Toyota Pasar Minggu yang telah memberikan data dan izin untuk melakukan penelitian.

6. Kedua Orang Tua dan Anak Istri tercinta dan terkasih Bapak Alm. Suriatin, Ibu Tri Mulyani, Istri Merita Prahatiwi dan anak Ceisyah Safiya. Serta seluruh Keluarga Besar yang telah memberikan Semangat, Do'a dan dukungan moral dan material yang telah yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat saya yang selalu Membantu dan Mendukung dalam suka maupun duka Diana Safitri, dan Ahmad Fauzi.
8. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB Jakarta angkatan 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Dan seluruh pihak yang telah membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi serta doa'nya. Semoga kita bias mewujudkan impian kita dan tetap bias berjumpa lagi di lain waktu. Aamiinn.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk 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. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis memohonkan maaf terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta,

Sutantra Danang Prasetyo



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kontribusi Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Manajemen Pemasaran.....	12
1.1 Pengertian Pemasaran.....	13
1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
1.3 Pengertian Bauran Pemasaran .....	13
1.4 Pengertian <i>Bussiness To Bussiness</i> (B2B).....	15
1.5 Pengertian <i>Bussiness To Customer</i> (B2C).....	16
2. Loyalitas Konsumen .....	17
2.1 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	17
2.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen .....	18
2.3 Mempertahankan Loyalitas Konsumen.....	18
2.4 Dimensi dan Indikator Loyalitas Konsumen .....	19
3. Kualitas Produk .....	20
3.1 Pengertian Kualitas Produk .....	20

3.2	Manfaat Kualitas Produk.....	21
3.3	Dimensi dan Indikator Kualitas Produk.....	21
4.	Citra Merek.....	24
4.1	Pengertian Citra Merek.....	24
4.2	Dimensi dan Indikator Citra Merek.....	25
5	Inovasi Produk.....	26
5.1	Pengertian Inovasi Produk.....	26
5.2	Golongan Inovasi Produk.....	27
5.3	Indikator Inovasi Produk.....	29
6	Penelitian Terdahulu.....	30
7.	Hubungan Variabel terikat dengan variabel bebas.....	33
7.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	33
7.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen.....	33
7.3	Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	34
B.	Rerangka Konseptual.....	35
C.	Hipotesis.....	35
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
B.	Desain Penelitian.....	36
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	37
1.	Definisi Variabel.....	37
2.	Operasionalisasi Variabel.....	38
3.	Skala Pengukuran.....	40
D.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
1.	Populasi penelitian.....	41
2.	Sampel Penelitian.....	42
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	43

1. Teknik Kuesioner .....	43
F. Metode Analisis Data .....	43
1. Analisis Deskriptif.....	43
2. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian .....	44
3. Uji Asumsi Klasik .....	45
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
5. Uji Hipotesis.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	50
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	50
B. Deskriptif Responden .....	51
1. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
2. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	53
3. Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
C. Deskriptif Variabel.....	54
D. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian .....	55
1. Uji Validitas.....	55
2. Uji Realibilitas.....	58
3. Uji Asumsi Klasik .....	59
E. Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
2. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	65
F. Pengujian Hipotesis.....	66
1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	66
2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	68
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	70
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	70
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen .....	70
3. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen .....	71

BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	72
A. Simpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN.....	78



## DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
Tabel 1. 1	Data Penjualan .....	3
Tabel 1. 2	Konsumen B2B PT. Tunas Toyota Indonesia.....	4
Tabel 1. 3	Konsumen B2C PT. Tunas Toyota Indonesia.....	5
Tabel 1. 4	Inovasi Produk Mobil Toyota dan Hasil Penjualan 2017 .....	9
Tabel 3. 1	Operasional Variabel Kualitas Produk.....	38
Tabel 3. 2	Operasional Variabel Citra Merek .....	39
Tabel 3. 3	Operasional Variabel Inovasi Produk .....	39
Tabel 3. 4	Operasional Variabel Loyalitas Konsumen .....	40
Tabel 3. 5	Pemberian Bobot Skor .....	41
Tabel 4. 1	Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	52
Tabel 4. 2	Deskriptif Berdasarkan Usia Responden .....	53
Tabel 4. 3	Deskriptif Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	54
Tabel 4. 4	Deskriptif Mean .....	54
Tabel 4. 5	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Produk .....	56
Tabel 4. 6	Hasil Uji Validitas Kuesioner Citra Merek.....	57
Tabel 4. 7	Hasil Uji Validitas Kuesioner Inovasi Produk.....	57
Tabel 4. 8	Hasil Uji Validitas Kuesioner Loyalitas Konsumen .....	57
Tabel 4. 9	Hasil Uji Realibilitas.....	58
Tabel 4. 10	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov Smirnov</i> .....	61
Tabel 4. 11	Hasil Uji Multikolinealitas.....	62
Tabel 4. 12	Hasil Uji Linear Berganda .....	64
Tabel 4. 13	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 4. 14	Hasil Uji Statistik F.....	67
Tabel 4. 15	Hasil Uji Statistik T.....	69

## DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
Gambar 2. 1	Rerangka Konseptual .....	35
Gambar 4. 1	Uji Normalitas (Histogram) .....	59
Gambar 4. 2	Uji Normalitas ( <i>Normal Probability Plot</i> ) .....	60
Gambar 4. 3	Uji Heteroskedastisitas ( <i>Scatterplot</i> ).....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 KUESIONER .....	79
Lampiran 2 KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	86
Lampiran 3 JAWABAN RESPONDEN .....	89
Lampiran 4 HASIL UJI VALIDITAS .....	94
Lampiran 5 HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	97
Lampiran 7 HASIL UJI ANALISIS LINIER BERGANDA .....	99
Lampiran 8 HASIL UJI HIPOTESIS.....	100

