

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada PT. Sentral Elektrik di DKI Jakarta)

SKRIPSI



Nama : Ardiansyah

NIM : 43112110047

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

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ardiansyah

NIM : 43112110047

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, September 2017

VETERAN
EMPEL
17AEF656837497
6000
RUBURUPAH
Ardiansyah

NIM : 43112110047

LEMBAR PENGESAHAN

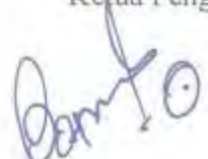
Nama : Ardiansyah
NIM : 43112110047
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan
Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT.
Sentral Elektrik.
Tanggal Lulus Ujian : 29 Agustus 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,


Erna Sofriana Imaningsih, SE., M. Si.


Yennida Parmariza, S. Sos., MM

Tanggal: 5/9/2017

Tanggal: 5/9/2017

Dekan,

Ketua Program

S1 Manajemen


Dr. Harnovinsah, Ak., M. Si., C.A.


Dudi Permana, Ph.D.

Tanggal: 5/9/2017

Tanggal: 5/9/17

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya skripsi ini. Tanpa campur tangan-NYA, saya tidak akan mampu untuk menyelesaikan skripsi saya ini. Selain itu bagi saya, tidak mudah untuk menyelesaikan skripsi saya tanpa pembimbing skripsi saya yang sabar dan baik hati dalam membimbing saya. Terimakasih kepada Ibu Erna Sofriana Imaningsih, SE., M. Si., yang sudah meluangkan waktu untuk membimbing saya serta membantu saya sampai akhir penyelesaian skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak lainnya, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M. Si., CA., selaku Dekan Program Studi Manajemen Universitas Mercubuana
2. Bapak Dudi Permana, Ph. D selaku Ketua Program Studi Strata Satu Manajemen Universitas Mercubuana
3. Rina Astini, SE., MM. selaku Dosen Mata Kuliah Metodologi Penelitian
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Rani Rishanty dan Huri yang selalu mendukung serta membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya.

Terakhir saya ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas segala bantuannya. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak jauh dari sempurna dan kekurangan. Namun penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat secara khusus bagi PT. Sentral Elektrik dan seluruh pihak yang bergerak dalam bidang pendidikan.

September, 2017

Penulis

iii

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS.....	9
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Manajemen Pemasaran.....	10
2. Bauran Pemasaran	11
3. Kepuasan Konsumen.....	14
4. Citra Merek.....	19
5. Loyalitas Konsumen.....	23
B. Rerangka Pemikiran.....	29
1. Keterkaitan antar variabel.....	29
2. Rerangka Konseptual.....	31
BAB III. METODE PENELITIAN.....	32
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	32

1. Waktu Penelitian.....	32
2. Tempat Penelitian.....	32
B. Desain Penelitian.....	32
C. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	33
1. Variabel.....	33
2. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	34
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel.....	36
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
1. Jenis Data.....	37
2. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Metode Analisis.....	38
1. Uji Realibilitas.....	38
2. Uji Validitas.....	38
3. Uji Asumsi Klasik.....	39
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
5. Pengujian Koefisien Persamaan Regresi.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Merek Lampu Hinode.....	45
1. Latar Belakang Lampu Hinode.....	45
2. Gambaran Lampu Hinode.....	46
B. Pelaksanaan Penelitian.....	47
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	47
2. Karakteristik Partisipan Penelitian.....	47
C. Analisis Data.....	48
1. Analisis Deskriptif Statistik Profile Partisipan.....	48
2. Analisis Deskriptif Statistik Per Variabel.....	50
a. Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek.....	50

b. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	57
c. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen.....	67
3. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	73
a. Hasil Uji Validitas.....	73
b. Hasil Uji Realibilitas.....	76
c. Uji Asumsi Klasik.....	77
d. Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
e. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	81
E. Pengujian Hipotesis.....	81
1. Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F).....	81
2. Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	84
F. Pembahasan.....	85
1. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen.....	85
2. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen...	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	88
A. Simpulan.....	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1.	Penelitian Terdahulu.....	27
3.1.	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen.....	34
3.2.	Operasionalisasi Variabel Citra Merek.....	34
3.3.	Operasionalisasi Variabel Loyalitas Konsumen.....	34
4.1.	Karakteristik Partisipan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.	Karakteristik Partisipan Berdasarkan Usia.....	49
4.3.	Karakteristik Partisipan Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	49
4.4.	Saya tidak merasa khawatir saat menggunakan lampu SE.....	51
4.5.	Produk lampu SE dapat membuat saya diakui oleh lingkungan.....	51
4.6.	Saya merasa bergengsi ketika memakai produk SE.....	52
4.7.	Saya yakin bahwa toko yang menjual produk SE tidak akan mengecewakan saya.....	52
4.8.	Produk lampu SE memiliki banyak manfaat bagi saya.....	53
4.9.	Saya dapat dengan mudah mendapatkan produk SE di berbagai toko.....	54
4.10.	Saya memilih lampu SE karena fiturnya mampu memenuhi kebutuhan saya.....	54
4.11.	Pemakaian lampu SE dapat membuat saya percaya diri.....	55
4.12.	Secara umum, toko yang menjual produk lampu SE memiliki reputasi.....	56
4.13.	Rekapitulasi Pernyataan Partisipan Variabel Citra merek.....	56

4.14. Produk lampu yang dijual di SE sudah sesuai dengan fungsi yang diharapkan.....	58
4.15. Pihak SE bersedia mengganti produk yang sejenis kepada saya bila terdapat masalah dengan produk.....	58
4.16. Pelayanan yang diberikan oleh pihak SE sudah sesuai dengan yang saya harapkan.....	59
4.17. Harga lampu sudah sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan.....	60
4.18. Lampu SE memiliki daya listrik yang berkualitas Baik.....	60
4.19. Perawatan lampu SE tergolong rendah.....	61
4.20. Harga lampu masih terjangkau jika dibandingkan dengan produk sejenis.....	62
4.21. Saya merasa percaya diri saat menggunakan lampu SE.....	62
4.22. Pegawai SE secara konsisten bersikap ramah dan sopan terhadap saya.....	63
4.23. Saya dapat mudah mendapatkan informasi produk SE.....	64
4.24. Saya tidak kesulitan dalam mendapatkan produk SE.....	64
4.25. Saya menyukai kemasan produk SE.....	65
4.26. Rekapitulasi Pernyataan Variabel Kepuasan konsumen.....	65
4.27. Saya akan menyampaikan pengalaman yang menyenangkan terkait lampu SE.....	67
4.28. Saya bersedia menolak merek lampu lainnya dan memilih lampu SE.....	68
4.29. Saya akan memberitahukan kepada siapapun terkait kelebihan jasa pelayanan yang ditawarkan.....	69

4.30.	Saya berkomitmen untuk selalu menggunakan lampu SE di masa yang akan datang.....	69
4.31.	Saya akan menyampaikan pengalaman yang menyenangkan dengan orang lain terkait jasa pelayanan yang ditawarkan perusahaan lampu SE.....	70
4.32.	Saya akan merekomendasikan perusahaan yang menjual produk lampu SE kepada orang lain.....	71
4.33.	Saya akan setia dengan merek lampu SE.....	71
4.34.	Rekapitulasi Pernyataan Partisipan Loyalitas konsumen.....	71
4.35.	Validitas Instrumen Citra Merek.....	74
4.36.	Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen.....	75
4.37.	Validitas Instrumen Loyalitas.....	76
4.38.	Hasil Uji Realibilitas.....	77
4.39.	Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorof.....	78
4.40.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
4.41.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	81
4.42.	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	82
4.43.	Hasil Uji Statistik F.....	84
4.44.	Hasil Uji Statistik t.....	85

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1.	Penjualan PT. Sentral Elektrik 2010-2015	3
2.2.	Rerangka Konseptual.....	30
4.1.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	94
Lampiran 2	Hasil Kuesioner.....	97
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif.....	118
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas.....	128
Lampiran 5	Hasil Uji Realibilitas.....	129
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	130
Lampiran 7.	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	133
Lampiran 8.	Hasil Uji Hipotesis.....	134





UNIVERSITAS
MERCU BUANA