

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(STUDI PADA PT RODA EXPRESS SUKSES MANDIRI)**



Oleh :

**ALIF INDRA WASKITA
NPM : 11.1.02.04942**

Program Studi: MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2016**

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(STUDI PADA PT RODA EXPRESS SUKSES MANDIRI)**



Oleh :

**ALIF INDRA WASKITA
NPM : 11.1.02.04942**

Program Studi: MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2016**

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(STUDI PADA PT RODA EXPRESS SUKSES MANDIRI)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

ALIF INDRA WASKITA

NPM : 11.1.02.04942

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2016**

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi pada PT Roda Express Sukses Mandiri)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**ALIF INDRA WASKITA
NPM : 11.1.02.04942**

**Tejah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 19 Maret 2016**

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dra. Tri Yuniati, M.M.
Anggota : 1. Winarningsih, S.H., M.M.
2. Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

Dra. Tri Yuniati, M.M.

Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : ALIF INDRA WASKITA

NPM : 11.1.02.04942

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA PT RODA EXPRESS SUKSES MANDIRI)

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 19 Maret 2016 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 19 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,



Alif Indra Waskita

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Alif Indra Waskita
NPM : 11.1.02.04942
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/tanggal Lahir : Surabaya, 25 Agustus 1990
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : Anak pertama dari dua bersaudara
Alamat Rumah : Ketintang Timur PTT 2 No.19
RT.02/RW.01 Kec. Gayungan
Surabaya Jawa Timur
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Lestari Yogyandari
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Raya Tenggilis No.150 Kec. Tenggilis
Mejoyo Surabaya Jawa Timur
Alamat Kantor/Telepon : 081336437782
Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Margajaya 4 Bekasi Tahun 2002
2. Tamat SLTP di SMPN 7 Bekasi Tahun 2005
3. Tamat SLTA di SMA Tunas Jakasampurna Bekasi Tahun 2008
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
-	-	-	-	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya



Alif Indra Waskita

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang melimpah serta berkat doa restu kedua orang tua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA PT RODA EXPRESS SUKSES MANDIRI)”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi prasyarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan akuntansi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sangat sabar memberikan bimbingan, arahan, bantuan, saran dan diskusi di sela-sela waktu beliau yang sangat padat selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Djawoto, S.E., M.M. Selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan nasehat, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan dengan baik selama proses kuliah berlangsung.
5. Seluruh Bapak Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis, sehingga penulis mempunyai dasar teoretis dan praktik dalam penyusunan skripsi.

6. Kedua orang tua saya, Almarhum Ayah dan Ibu semangat hidupku yang selalu mendoakan anaknya untuk keberhasilan dan kelancaran segala usaha penulis. Juga Nenek, Kakak, dan Keluarga saya yang selalu mengingatkan dan menyemangati dalam menyelesaikan skripsi.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari akan kekurangan serta ketidak sempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dapat menghasilkan karya yang lebih baik dan bermanfaat.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surabaya, 5 Maret 2016

Alif Indra Waskita

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB 2: TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS ..	7
2.1 Tinjauan Teoretis	7
2.1.1 Pemasaran.....	7

2.1.2 Citra Merek	8
2.1.3 Harga	14
2.1.4 Promosi.....	19
2.1.5 Loyalitas Konsumen.....	21
2.1.6 Hubungan Citra Merek dengan Loyalitas Konsumen....	23
2.1.7 Hubungan Harga dengan Loyalitas Pelanggan	24
2.1.8 Hubungan Citra Promosi dengan Loyalitas Pelanggan..	24
2.1.9 Penelitian Terdahulu	25
2.2 Rerangka Pemikiran	26
2.3 Rerangka Konseptual	27
2.4 Perumusan Hipotesis.....	28
BAB 3: METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (objek).....	29
3.1.1 Jenis Penelitian	29
3.1.1 Gambaran Populasi.....	29
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.3.2 Teknik Penggunaan Data	31
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	33
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
3.5.2 Uji Kelayakan Model.....	36

3.5.3 Model Penelitian	37
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.5 Uji Secara Parsial (Uji T).....	38
3.5.6 Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)	39
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT Roda Express Sukses Mandiri...	40
4.1.2.1 Filosofi Logo Rodex Tour & Travel.....	41
4.1.2.2 Visi dan Misi PT Roda Express Sukses Mandiri	41
4.1.3 Deskripsi Hasil Penelitian	42
4.1.3.1 Profile Responden	42
4.1.4 Deskriptif Variabel Penelitian.....	48
4.1.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	53
4.1.6 Uji Kelayakan Model.....	54
4.1.7 Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.1.8 Pengujian Asumsi Klasik	57
4.1.9 Uji Hipotesis.....	61
4.1.10 Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)	63
4.2 Pembahasan.....	65
4.2.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen..	66
4.2.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen..	67
4.2.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen..	67

BAB 5: PENUTUP	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran.....	70
JADWAL PENELITIAN	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	25
2. Kelas Interval	32
3. Jenis Kelamin Responden	43
4. Profile Umur Responden	44
5. Profile Pekerjaan	45
6. Profile Pendapatan	46
7. Intensitas Pembelian Produk	47
8. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek	49
9. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Harga	50
10. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Promosi	51
11. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen	52
12. Hasil Uji Validitas	53
13. Hasil Uji Reliabilitas	54
14. Hasil Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of fit</i>)	55
15. Analisis Regresi Linier Berganda	56
16. Hasil Uji Normalitas (<i>Kolmogorov Smirnov Test</i>)	58
17. Hasil Uji Multikolinieritas	61
18. Hasil Perolehan Uji T dan Tingkat Signifikan	62
19. Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	64
20. Koefisien Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran	27
2. Rerangka Konseptual	28
3. Grafik Uji Normalitas (<i>Normal Probability Plot</i>).....	59
4. Heterokedastisitas pada Regresi Linier Berganda (<i>Scatterplot</i>)	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuisisioner
2. Tabulasi Responden
3. Frequency Responden
4. Validitas dan Reliabilitas
5. Surat Bimbingan Skripsi Kepada Dosen Pembimbing
6. Kartu Konsultasi Bimbingan
7. Surat Ijin Riset Kepada Perusahaan
8. Surat Keterangan Selesai Riset
9. Sertifikat Seminar

