

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MERK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA PENGGUNA MOBIL HONDA DI KABUPATEN
SIDOARJO)**



Oleh :

DIMAS IFANDA PUTRA KUSUMA

NPM: 16.1.02.10637

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MERK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA PENGGUNA MOBIL HONDA DI KABUPATEN
SIDOARJO)**



Oleh :

DIMAS IFANDA PUTRA KUSUMA

NPM: 16.1.02.10637

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MERK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA PENGGUNA MOBIL HONDA DI KABUPATEN
SIDOARJO)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



**Oleh:
DIMAS IFANDA PUTRA KUSUMA
NPM: 16.1.02.10637**

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MERK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA PENGGUNA MOBIL HONDA
DI KABUPATEN SIDOARJO)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**DIMAS IFANDA PUTRA KUSUMA
NPM : 16.1.02.10637**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 08 Oktober 2020**

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Nur Laily, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Ir. R. Budhi Satrio, M.M.
2. Dr. Suhermin, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nur Laily, M.Si.



Dr. Suwitho, M.Si



Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KERYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : DIMAS IFANDA PUTRA KUSUMA

N.P.M : 16.1.02.10637

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PENGGUNA MOBIL MEREK HONDA DI KABUPATEN SIDAORJO)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 08 Oktober 2020, 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 disengaja 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, 08 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,



Dimas Ifanda Putra Kusuma

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Dimas Ifanda Putra Kusuma
NPM : 1610210637
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Jember / 27 Mei 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 3/1
Alamat Rumah : Griya Permata Gedangan blok H2/11 Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Juwari
Alamat Rumah/ Telepon : Griya Permata Gedangan blok H2/11 Sidoarjo
Alamat Kantor/ Telepon : Griya Permata Gedangan blok H2/11 Sidoarjo
082334443300
Pekerjaan/ : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN KEBOAN SIKEP IV Tahun 2010
2. Tamat SMP di SMPN 1 GEDANGAN Tahun 2013
3. Tamat SMA di SMA Kemala Bhayangkari 1 Surabaya Tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – VII	2016-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Dimas Ifanda Putra Kusuma

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PENGGUNA MOBIL MEREK HONDA DI KABUPATEN SIDAORJO)”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Nur Laily, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Terimakasih kepada kedua orang tua saya yaitu Siswanto dan Titik Yunarti yang selama ini selalu memberikan semangat dan mendukung kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
7. Kepada adiksaya Aurellia Lintang Kusuma dan Aisyah Aulia Kusuma, serta saudara-saudara dan seluruh keluarga lainnya yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
8. Kepada semua tutor baik saya yaitu I Putu Yoga dan kawan kawan yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta banyak meluangkan waktu untuk membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada sahabat terbaik saya yaitu Ammar, Sweeto, Raka, Biyan, Hendro, Huda, Yoni, Yusuf, Elvas, Amin, Putu, Fakhrudin, Ifanda, Adel, Diah, Sri, Frida, Nita yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta banyak meluangkan waktu untuk menemani saya di saat menyelesaikan penelitian ini.
10. Kepada teman-teman SM-2 tahun 2016 seperjuangan yang bersama-sama berjuang dalam perkuliahan dan memberi kesan-kesan selama perkuliahan.

11. Kepada teman-teman English Club STIESIA Surabaya angkatan 2016 dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan, yang selalu bersama dalam suka dan duka bangku perkuliahan maupun organisasi, saling berbagi ilmu, memberi semangat, motivasi serta pengalaman selama menempuh pendidikan di STIESIA Surabaya.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 08 Oktober 2020

Dimas Ifanda Putra Kusuma

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.1 Latar Belakang	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.2 Rumusan Masalah	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.3 Tujuan Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.4 Manfaat Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1 Tinjauan Pustaka	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.1 Kualitas Produk	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.2 Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	Kesalahan! Bookmark tidak
ditentukan.	
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.6 Penelitian Terdahulu	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.7 Rerangka Konseptual ...	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.8 Pengembangan Hipotesis	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB 3 METODE PENELITIAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi Penelitian .	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.2.2 Teknik Sampling	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.3.1 Jenis Data	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.3.2 Sumber Data.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.4 Variabel dan Definisi Operational Variabel...	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.4.1 Variabel Dependen (Terikat).....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.4.2 Variabel Independen (Bebas):.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5 Teknik Analisis Data.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.6 Partial Least Square (PLS)	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.6.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.6.2 Model struktural (<i>Inner model</i>).....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.6.3 Metode Sobel	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

**BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Kesalahan!
Bookmark tidak ditentukan.**

4.1.1 Hasil penelitian..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

4.1.2 Gambaran Umum Dan Subyek Penelitian**Kesalahan! Bookmark
tidak ditentukan.**

4.1.3 Deskripsi penelitian... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

4.1.4 Statistik Deskriptif **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

4.1.5 Analisis Iferensial Dengan *Partial Least Square* (PLS)
Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

4.2 Pembahasan..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan
Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan
Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

4.4.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan **Kesalahan!
Bookmark tidak ditentukan.**

4.4.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan
Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

4.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

4.4.6 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui
Kepuasan Pelanggan . **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

4.4.7 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui
Kepuasan Pelanggan **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

BAB 5 PENUTUP..... Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

5.1 Simpulan **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

5.2 Keterbatasan **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

5.3 Saran..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

JADWAL PENELITIAN 70

DAFTAR PUSTAKA **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

LAMPIRAN 74



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
Tabel 1 Data Penjualan	2
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	47
Tabel 3 Karakteristik Responden Menurut Jenis Usia	48
Tabel 3 Kelas Interval	49
Tabel 4 Analisis Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Produk	50
Tabel 5 Analisis Tanggapan Responden Berdasarkan Citra Merek	50
Tabel 6 Analisis Tanggapan Responden Berdasarkan Kepuasan pelanggan	51
Tabel 7 Analisis Tanggapan Responden Berdasarkan Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 8 Analisis Statistik Deskriptif Variabel	52
Tabel 9 Outer Loading	54
Tabel 10 Cross Loading	55
Tabel 11 Nilai AVE Dan Construct Reliability	56
Tabel 12 Nilai Uji Hipotesis	57

Tabel 13 Hasil Analisis Sobel 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar 1 Rerangka Konseptual.....	27
Gambar 2 Hasil Output PLS.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	78
Lampiran 3 Tabel Frekuensi.....	83
Lampiran 4 Hasil Ouput PLS.....	88
Lampiran 5 Hasil Analisis Sobel.....	90

