

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK TUPPERWARE**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*Dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Manajemen*



Disusun Oleh :

**Fauzan Tommy**

Nomor Pokok : K.2017.1.34348

Jurusan : Management

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇEWARA**

**MALANG**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK TUPPERWARE**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*Dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Manajemen*



Disusun Oleh :

**Fauzan Tommy**

Nomor Pokok : K.2017.1.34348

Jurusan : Management

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇEWARA**

**MALANG**

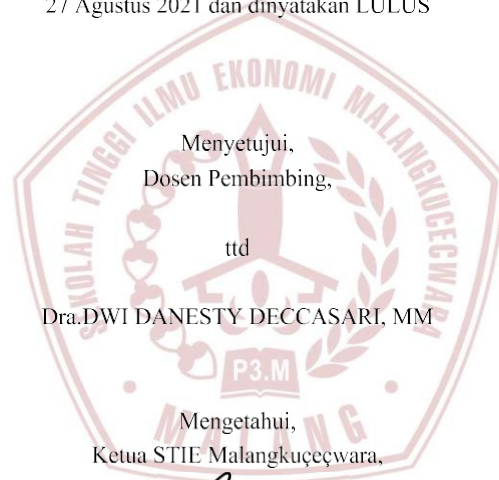
**2021**

# SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PRODUK TUPPERWARE

Oleh:  
FAUZAN TOMMY  
K.2017.1.34348

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:  
27 Agustus 2021 dan dinyatakan LULUS



Menyetujui,  
Dosen Pembimbing,

ttd

Dra.DWI DANESTY DECCASARI, MM

Mengetahui,  
Ketua STIE Malangkuççwara,



Drs.BUNYAMIN, M.M., Ph.D

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 18 Agustus 2021



Fauzan Tommy

NPK: K.2017.1.34348



## **SURAT KETERANGAN**

Nomor: 0312.4/BAAK/VIII/2021

Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkupepwara Malang menerangkan bahwa:

Nama	Faozan Tommy
NPK	K.2017.1.34348
Program Studi	Manajemen
Alamat	
No HP	
E-mail	

Adalah mahasiswa STIE Malangkupepwara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Penyebaran Kuisisioner kepada pelanggan Tupperware pada Kelurahan Tunjungsekar RT05 RW 07, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”

Dosen pembimbing: Dra.DWI DANESTY DECCASARI, MM

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 16 Agustus 2021

Ketua Program Studi Manajemen



*(Signature)*  
Dr. Nndanant y, M.M.  
NPK. 202.710.194

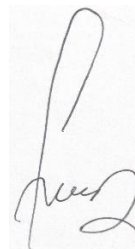
## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan kelancaran kepada saya selama kuliah.
2. Bapak dan Ibu saya yang sudah mendukung saya dalam memenuhi semua hal di dalam perkuliahan.
3. Ketua STIE Malangkecewara Bapak Drs.Bunyamin, M.M., Ph.D.
4. Ketua Program Studi Manajemen, Ibu Dra.Lindananti, M.M.
5. Dosen Pembimbing, Ibu Dra.Dwi Danesty Deccasari, M.M.
6. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada para dosen dan para staff yang bekerja di STIE Malangkecewara yang telah mendukung dalam kegiatan perkuliahan.
7. Untuk teman-teman semua yang sudah mendukung saya dalam pembuatan skripsi ini dari awal sampai akhir.
8. Serta masih banyak pihak yang berpengaruh dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah berpengaruh banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis mohon maaf, dengan harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan umumnya kepada para pembaca. Semoga Allah Subhanahu wa ta'ala senantiasa memberikan balasan yang berlipat ganda atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Malang, 18 Agustus 2021



Fauzan Tommy

K.2017.1.34348

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada produk Tupperware di Kota Malang. Adapun objek penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah pelanggan Tupperware di Kelurahan Tunjungsekar RT 05 RW 07, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Metode yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dimana suatu penelitian melibatkan kuesioner atau pengumpulan data yang menggunakan landasan teori yang ada untuk menentukan apakah terdapat hubungan antara dua variabel atau lebih. Data dikumpulkan melalui metode kuesioner yang diisi secara langsung oleh 93 responden dengan teknik *non probability sampling*.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan dan parsial pada variabel kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan. Kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan. Kualitas produk secara langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya kualitas produk dan citra merek memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Dan Loyalitas Pelanggan

## *ABSTRACT*

*The purpose of this study was to determine how much influence product quality and brand image have on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable on Tupperware products in Malang. The research object selected in this study were Tupperware customers in Tunjungsekar Village RT 05 RW 07, Lowokwaru District, Malang City. The method used is a type of quantitative research where a study involves a questionnaire or data collection that uses the existing theoretical basis to determine whether there is a relationship between two or more variables. Data were collected through a questionnaire method which was filled in directly by 93 respondents with non-probability sampling technique.*

*Based on the results of simultaneous and partial hypothesis testing on product quality and brand image variables on customer satisfaction directly have a significant influence. Product quality and brand image on customer loyalty directly have a significant influence. Product quality directly has a significant effect on customer loyalty. Furthermore, product quality and brand image have an insignificant effect on customer loyalty indirectly through customer satisfaction.*

*Keywords: Product Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, And Customer Loyalty*



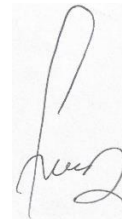
## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Allhamdulillah kepada Allah yang telah memberikan segala limpahan rahmat dan penyertaanNya sehingga penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening. Didalam penulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi :

1. Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek secara langsung terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek secara langsung terhadap Loyalitas Pelanggan.
3. Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek secara tidak langsung terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening.

Sangat disadari bahwa kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih jauh dari kata sempurna yang banyak kekurangan dalam penyajian tulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam dunia pendidikan dan bagi yang membutuhkan.

Malang, 18 Agustus 2021



Fauzan Tommy

K.2017.1.34348

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pernyataan Orisinalitas.....	ii
Surat Riset.....	iii
Lembar Riwayat Hidup.....	iv
Ucapan Terima Kasih.....	v
Abstrak.....	vi
Abstract.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	6
2.1.1 Kualitas Produk.....	6
2.1.1.1 Definisi Kualitas Produk.....	6
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	6
2.1.1.3 Indikator Kualitas Produk.....	8
2.1.2 Citra Merek.....	9
2.1.2.1 Definisi Merek.....	9
2.1.2.2 Definisi Citra Merek.....	11
2.1.2.3 Indikator Citra Merek.....	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	13

2.1.3.3 Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	15
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	15
2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.4.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	16
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Model Konseptual Penelitian .....	20
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Populasi dan Sampel .....	22
3.2.1 Populasi.....	22
3.2.2 Sampel.....	22
3.3 Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran.....	23
3.3.1 Variabel.....	23
3.3.2 Operasionalisasi.....	25
3.3.3 Pengukuran.....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.5 Metode Analisis .....	27
3.5.1 Uji Validitas dan Reabilitas.....	27
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.5.3 Analisis Jalur (Path Analyst).....	30
3.5.3.1 Uji Hipotesis.....	33
3.5.3.2 Menghitung Koefisien Jalur.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
4.1.1 Sejarah Singkat.....	35
4.1.2 Deskripsi Responden.....	36
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	37
4.2.1 Kualitas Produk (X1).....	37
4.2.2 Citra Merek (X2).....	39

4.2.3 Kepuasan Pelanggan (Z).....	41
4.2.4 Loyalitas Pelanggan (Y).....	42
4.3 Analisis Data.....	42
4.3.1 Uji Validitas.....	44
4.3.2 Uji Reabilitas.....	45
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.4.1 Uji Normalitas.....	46
4.4.2 Uji Multikolonieritas.....	47
4.4.3 Uji Heterokedasisitas.....	48
4.5 Uji Analisis Jalur (Path Analyst) .....	51
4.6 Pembahasan.....	63
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	66
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening.....	67
BAB V PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Kontribusi Penelitian.....	70
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	70
5.4 Saran-saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
Lampiran.....	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.2 Skala Likert .....	26
Tabel 4.1 Responden Usia .....	36
Tabel 4.2 Responden Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	37
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Citra Merek.....	39
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	41
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	43
Tabel 4.7 Uji Validitas.....	44
Tabel 4.8 Uji Reabilitas.....	45
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.10 Uji Multikolonieritas.....	47
Tabel 4.11 Uji Heterokedatisitas Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.12 Uji Heterokedatisitas Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	49
Tabel 4.13 Analisis Regresi dan Uji Hipotesis t Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.14 Analisis Regresi dan Uji Hipotesis t Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	53
Tabel 4.15 Analisis Regresi dan Uji Hipotesis t Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	54
Tabel 4.16 Nilai Koefisien Determinan Persamaan Pertama Kualitas Produk dan Citra Merek.....	59
Tabel 4.17 Nilai Koefisien Determinan Persamaan Kedua Kualitas Produk, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.18 Analisis Regresi dan Uji Parsial t Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	60

Tabel 4.19 Analisis Regresi dan Uji Parsial t Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4.20 Hasil Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian .....	20
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur.....	32
Gambar 4.1 Uji Normalitas P-Plot.....	46
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas.....	50
Gambar 4.3 Hasil Model Analisis Jalur.....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner.....	75
2. Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS.....	79
3. T Tabel.....	86