

**PENGARUH CITRA MERK, HARGA DAN KEMASAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN SELERA KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

(Studi pada PT. ONGKOWIDJOJO)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh :

TASYA ZALZABILA

K.2019.1.34937

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANG KUCECWARA

MALANG

2023

**PENGARUH CITRA MERK, HARGA DAN KEMASAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN SELERA KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

(Studi pada PT. ONGKOWIDJOJO)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh :

TASYA ZALZABILA

K.2019.1.34937

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUCECWARA

MALANG

2023

Lembar Pengesahan

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN KEMASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DENGAN SELERA KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Oleh :

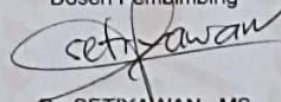
TASYA ZALZABILA

K.2019.1.34937

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal
04 Agustus 2023 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

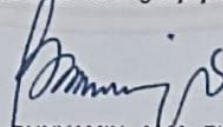
Dosen Pembimbing



Dr. SETIYAWAN, MS

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçeçwara



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

Pernyataan Orisinalitas Skripsi

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, 27 Juli 2023



TASYA SALSA BILLA

NPK: K.2019.1.34937

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. SETIYAWAN, MS
NIK : 202.710.084

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : Tasya Salsa Billa
NPK : K.2019.1.34936
Program Studi : Manaiemen
Alamat :
No HP :
E-mail : tasyazalzabila07@gmail.com


menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkececwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari kusioner pada PT. ONGKOWIDJOJO

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

PENGARUH CITRA MERK, HARGA DAN KEMASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN SELERA KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 23 Juli 2023
Dosen pembimbing skripsi.



SETIYAWAN

NIK. 202.710.084

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya , penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENGARUH CITRA MERK, HARGA DAN KEMASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN SELERA KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI** (Studi pada PT. ONGKOWIDJOJO) dengan baik. Adapun skripsi ini bertujuan sebagai tugas akhir guna meraih gelar pendidikan Sarja. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak lain, sulit bagi penulis untuk menyelesaikan rangkaian skripsi dan konsep berpikir penelitian yang penulis susun. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa dengan segala rahmat-Nya yang memberikan kekuatan dan kemudahan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya terkasih yang selama proses perkuliahan sampai penelitian memberikan doa dan perhatian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu
3. Bapak Drs. Bunyamin, M.M.,Ph.D., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi MALANGKUÇEÇWARA
4. Ibu Dra. Lindananty, MM. selaku ketua program studi Manajemen
5. Bapak Dr. SETIYAWAN, MS. Selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan, arahan, dan dorongan kepada peneliti selama proses pengerjaan
6. Bapak Irawan Budi Prasetyo, SE.,MM. selaku dosen wali yang selalu memberikan arahan dan motivasi selama proses perkuliahan sampai akhir
7. Rekan-rekan terdekat dari awal kuliah sampai tahap akhir 2019 Levia, Nabbilah, Albertha, Adira, Vika, Ibrohim, Aldino, dan Fajehri Soba
8. Para informan yang bersedia membantu dan membimbing dalam proses pengerjaan skripsi

Semoga semua dukungan dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya.

Malang, 4 Juli 2023

Tasya Salsa Billa

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merk, harga, dan kemasan terhadap loyalitas konsumen, dengan selera konsumen sebagai variabel moderasi pada produk tertentu. Citra merk, harga, kemasan, dan loyalitas konsumen adalah faktor-faktor penting yang memengaruhi keputusan pembelian dalam konteks pemasaran. Selain itu, selera konsumen juga memainkan peran penting dalam membentuk preferensi dan pilihan produk. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada sampel konsumen yang telah menggunakan produk tersebut. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan teknik analisis regresi dan teknik analisis variabel moderasi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana citra merk, harga, dan kemasan berkontribusi terhadap loyalitas konsumen terhadap produk tertentu, serta sejauh mana selera konsumen memoderasi hubungan antara variabel-variabel tersebut. Temuan dari penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam merancang strategi pemasaran yang lebih efektif dan meningkatkan loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Citra Merk, Harga, Kemasan, Loyalitas Konsumen, Selera Konsumen,.

Abstract

This study aims to examine the impact of brand image, price, and packaging on consumer loyalty, with consumer preference as a moderating variable in the context of a specific product. Brand image, price, packaging, and consumer loyalty are crucial factors influencing purchasing decisions within marketing contexts. Additionally, consumer preference plays a pivotal role in shaping product preferences and choices. The research employs a survey method, utilizing questionnaires distributed to a sample of consumers who have experience with the studied product. Data collected will be analyzed using regression analysis and moderation analysis techniques. The findings of this study are expected to provide a better understanding of how brand image, price, and packaging contribute to consumer loyalty towards a particular product, and to what extent consumer preference moderates the relationships between these variables. The research outcomes can assist companies in designing more effective marketing strategies and enhancing consumer loyalty.

Keywords: *Brand Image, Price, Packaging, Consumer Loyalty, Consumer Preference*

Daftar Isi

Lembar Pengesahan	iii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	iv
Riwayat Hidup	vi
Kata Pengantar	vii
Abstrak	ix
Abstract	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 RUMUSAN MASALAH	Error! Bookmark not defined.
1.3 TUJUAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
1.4 MANFAAT PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 TINJAUAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 PRODUK	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Citra Merek (<i>Brand Image</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kemasan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Harga	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Selera Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.2 Tinjauan Penelitian terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Model Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.4 Variabel Operasionalisasi dan Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Defini Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
3.4.4 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.5 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.6 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.4.7 Uji Realibilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.8 Metode Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.9 Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Deskripsi Citra Merek (X1).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Deskripsi Harga (X2).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Deskripsi Kemasan (X3).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Deskripsi Loyalitas Konsumen (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Deskripsi Selera Konsumen (Z)	Error! Bookmark not defined.
4.3 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.4 Uji Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
4.5 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.5.1 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.

4.5.2 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
4.5.3 Uji Heteroskedasitas	Error! Bookmark not defined.
4.6 Pengujian Model dan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.6.1 Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.6.2 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.6 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.6.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.6.3 Pengaruh Kemasan Terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.6.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Selera Konsumen Sebagai Variabel Moderasi	Error! Bookmark not defined.
4.6.5 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Selera Konsumen Sebagai Variabel Moderasi	Error! Bookmark not defined.
4.6.6 Pengaruh Kemasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Selera Konsumen Sebagai Variabel Moderasi	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Kontribusi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran	Error! Bookmark not defined.
Daftar Pustaka	Error! Bookmark not defined.
Daftar Lampiran	Error! Bookmark not defined.

Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Deskripsi Citra Merek (X1).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Deskripsi Harga (X2).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Deskripsi Kemasan (X3).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Deskripsi Loyalitas Konsumen (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Deskripsi Selera Konsumen (Z)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Ringkasan Uji Validitas Variabel Independent X1-X3.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Dependent Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Moderasi Z	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Analisis Regresi I.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Analisis Regresi II	Error! Bookmark not defined.

Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Pangsa Penjualan Rokok	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 1 Konseptual Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Scatter Plot.....	Error! Bookmark not defined.

Daftar Lampiran

Lampiran 1	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6	Error! Bookmark not defined.