

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KOTA MALANG)**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*Dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ekonomi*



Disusun Oleh :

**KOMARUS ZEMAN**

**Nomor Pokok :K.2016.1.33808**

**Jurusan : Manajemen**

**PROGRAM STUDI MARKETING MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MALANGKUCECWARA**

**MALANG**

**2020**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KOTA MALANG)**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*Dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ekonomi*



Disusun Oleh :

**Komarus Zeman**

K.2016.1.33808

**PROGRAM STUDI MARKETING MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MALANG KUCECWARA  
MALANG**

**2020**

# SKRIPSI

-PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA  
MASYARAKAT KOTA MALANG)

Oleh :

KOMARUS ZEMAN

K.2016.1.33808

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

02 September 2020 dan dinyatakan LULUS

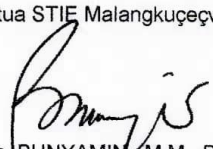
Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

ttd

Dra. DWI DANESTY DECCASARI , MM

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçęwara

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

## 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, 14 Agustus 2020



Mahasiswa

*Komaruz Zeman*  
Komarus Zeman

NPK: K.2016.1.33808



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2018  
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor: 0569.2/BAAK/VIII/2020

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

Nama : Komarus Zeman  
NPK : K.2016.1.33808  
Jurusan : Manajemen  
Alamat : DUSUN KRAMAT RT.004 RW.001 KECAMATAN PAJARAKAN  
PROBOLINGGO

Adalah mahasiswa STIE Malangkuçewara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari masyarakat di kota Malang dengan judul skripsi:

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT DI KOTA MALANG)**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 12 Agustus 2020  
Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Imdananty, M.M.  
NWG 202.710.194

## Ucapan Terima Kasih

Puji Syukur Alhamdulillahirabbil'Alamin kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, yang dengan tulus memberikan kekuatan dan kesabaran yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada program Sarjana Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkececwara Malang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Bunyamin, MM, Ph.D selaku ketua STIE Malangkececwara Malang yang telah memberikan izin penelitian.
2. Ibu Dra. Lindananty, MM. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen STIE Malangkececwara yang telah menyetujui permohonan penyusunan skripsi.
3. Dra. Dwi Danesty Deccasari, MM, selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama berkuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkececwara Malang.
5. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai, Bapak Abdullah dan Ibu Sumrati yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan serta dana sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktu yangtelah ditentukan

6. Teman - teman (Windy Tria Mahendra Putra, Ruyat, Novita Yeni K, Ayu Kusumaning dewi, Mia Camelia) yang selalu memberikan motivasi, menemani serta membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala hormat, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bentuk dukungan dan bantuannya dalam penyelesaian skripsi penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Malang, 17 Agustus 2020

Penulis,

Komarus Zeman

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh langsung antara citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. Juga, untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh tidak langsung antara citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai intervening.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah accidental sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 perusahaan. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan software SPSS. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa pengaruh langsung citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen lebih besar dibanding melalui variabel intervening atau kepuasan konsumen. Jadi bisa dikatakan bahwa citra merek dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap loyalitas konsumen.

**Kata Kunci:** Citra merek, Kualitas, Loyalitas dan Kepuasan Konsumen



## **ABSTRACT**

*This study aims to determine whether there is a direct influence between brand image and product quality on consumer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable. Also, to find out whether there is an indirect effect between brand image and product quality on consumer loyalty through customer satisfaction as intervening.*

*The sampling method used in this study is accidental sampling. The number of samples in this study were 70 companies. The analysis technique in this study uses SPSS software. The results of this study prove that the direct influence of brand image and product quality on customer loyalty is greater than through intervening variables or customer satisfaction. So it can be said that brand image and product quality have a positive and significant effect directly on consumer loyalty.*

**Key word:** *Brand image, Quality, Loyalty, and Consumer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Mu penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul :**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA MASYRAKAT DIKOTA MALANG)**. Di dalam tulisan ini disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi :citra merek dan kualitas produk yang mempengaruhi loyalitas melalui kepuasan konsumen produk sepatu Vans di kota Malang.Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangan ketepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini.Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 17 Agustus 2020

Penulis,

Komarus Zeman

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>SURAT KETERANGAN RISET</b> .....	vi
<b>Riwayat Hidup</b> .....	v
<b>Ucapan Terima Kasih</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB IPENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.1 Latar belakang</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.2 Rumusan masalah</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.3 Tujuan penelitian</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.4 Manfaat Teoritis untuk Mengkonfirmasi</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IITINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.1 Landasan teori</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Citra merek .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Kualitas produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Loyalitas konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Kepuasan pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.2 Tabel Tinjauan Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.3 Kerangka konseptual</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.4 Hipotesis</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IIIMETODE PENELITIAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2 Jenis dan Sumber</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>3.3</b>	<b>Populasi dan sampel</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.3.1</b>	<b>Populasi</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.3.2</b>	<b>Sampel</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.4</b>	<b>Variabel penelitian dan pengukuran</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.5</b>	<b>Metode pengumpulan data</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.6</b>	<b>Metode analisis</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2.	Uji asumsi klasik	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.7</b>	<b>Analisis jalur / <i>Path Analysis</i> (PA)</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.8</b>	<b>Uji Hipotesis</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum Objek Penelitian</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Deskripsi umum perusahaan sepatu Vans	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2	Deskripsi responden penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.2</b>	<b>Deskripsi Variabel Penelitian</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Distribusi Frekuensi Variabel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.3</b>	<b>Hasil Uji Instrumen Penelitian</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Hasil Uji Validitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.4</b>	<b>Hasil Uji Asumsi Klasik</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1	Uji Normalitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Uji Multikolinearitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.4	Uji Autokorelasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.5</b>	<b>Analisis jalur / <i>Path Analysis</i> (PA)</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1	Analisa Jalur I	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2	Analisa Jalur II	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.3	Model Lintasan Path	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.6</b>	<b>Interpretasi Hasil Penelitian</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR</b>	<b>PUSTAKA</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**LAMPIRAN .....Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 .....	12
Tabel 4.1 .....	30
Tabel 4.2 .....	31
Tabel 4.3 .....	32
Tabel 4.4 .....	33
Tabel 4.5 .....	34
Tabel 4.6 .....	36
Tabel 4.7 .....	37
Tabel 4.8 .....	38
Tabel 4.9 .....	39
Tabel 4.10 .....	41
Tabel 4.11 .....	43
Tabel 4.12 .....	44
Tabel 4.13 .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 .....	28
Gambar 4.2.....	29
Gambar 4.3.....	37
Gambar 4.4.....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-1 .....	55
Lampiran-2 .....	59
Lampiran-3 .....	61



