

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SUSU BEAR BRAND 189 ML  
DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna memenuhi persyaratan  
untuk memperoleh derajat Sarjana  
Program Studi Manajemen**



Asti Diah Purnamasari  
No. Mhs. 111801308

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA  
YOGYAKARTA  
2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

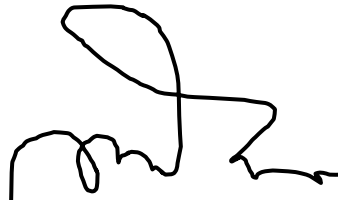
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SUSU BEAR BRAND 189 ML  
DI YOGYAKARTA**

**Diajukan oleh**

**Asti Diah Purnamasari  
No. Mhs. 111801308**

**Yogyakarta, 31 Mei 2022**

**Telah disetujui oleh  
Dosen Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above the name of the supervisor.

**Nur Rokhman, S.E., M.Si**

## HALAMAN PENGESAHAN

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SUSU BEAR BRAND 189 ML DI YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta  
tanggal: 20 Juni 2022

yang terdiri atas:

Ketua



Dra. Sri Ekanti Sabardini, M.Si

Anggota



Nur Rokhman, S.E., M.Si

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Susu Bear Brand 189 MI Di Yogyakarta** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 20 Juni 2022 adalah hasil karya saya.

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

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 20 Juni 2022

yang memberi pernyataan



Asti Diah Purnamasari

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:

Nur Rokhman, S.E., M.Si

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi:

Dra. Sri Ekanti Sabardini, M.Si

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirobbil'alaamin...

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan diberikan kelancaran.

Saya persembahkan karya tulis ini kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Suroto dan Mama Titik Pujiasih, yang selalu memberikan do'a, semangat, dukungan, kasih sayangnya dan pengorbanan yang tak terhingga kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
2. Almarhum Nenekku Poniyah yang telah tulus merawat dan menjaga peneliti selama menyelesaikan pendidikan S1 Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
3. Dosen pembimbing, Bapak Nur Rokhman, S.E., M.Si yang selalu sabar dan tulus ikhlas dalam membimbing dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi saya sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Almamaterku Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
5. Sahabat dan teman-teman yang selalu memberi support dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT senantiasa membalas setiap kebaikan kalian.

## **MOTTO**

**مَنْ جَدَّ وَجَدَ**

**“Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka ia akan berhasil”**  
(Pesantren)

**“Dimana ada kemauan, pasti disitu ada jalan”**  
(Peribahasa Indonesia)

**“Sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan”**  
(Surah Al Insyirah Ayat 6)

**“Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita”**  
(Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 40)

**“Berakit-rakit ke hulu berenang-renang ke tepian, bersakit-sakit dahulu  
bersenang-senang kemudian”**  
(Peribahasa Indonesia)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Taufik, serta Hidayah-Nya. Shalawat serta salam turunkan kepada Rasulullah SAW, sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Susu Bear Brand 189 Ml Di Yogyakarta” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak sehingga keberhasilan dalam penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan lancar di tengah keterbatasan penulis.

Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Mama Titik Pujiasih dan Bapak Suroto, dan keluarga besar yang telah memberikan dukunga baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
3. Bapak Nur Rokhman S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya dengan ikhlas guna memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
4. Para responden yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk mengisi kuesioner dalam membantu penyelesaian penelitian ini.

5. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat dan didikan selama masa perkuliahan.
6. Staf karyawan dan karyawan STIM YKPN Yogyakarta atas bantuan yang sangat berguna.
7. Semua sahabat dan teman-temanku yang telah memberikan masukan, dorongan, dan semangat yang luar biasa untuk menyelesaikan skripsi ini khususnya angkatan 2018
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis sehingga memperlancar dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti untuk terselesainya skripsi ini. Semoga Allah SWT mencatat dan membalas kebaikan dari semua pihak yang membantu penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak khususnya di bidang manajemen pemasaran.

Yogyakarta, 20 Juni 2022

Asti Diah Purnamasari

111801308



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan susu Bear Brand 189 ml di Yogyakarta. Sampel penelitian ini adalah para pelanggan susu Bear Brand 189 ml di Yogyakarta. Jumlah sampel sebanyak 140 orang responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan model *non-probability sampling* dan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan *software* SPSS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Maka ketiga variabel independen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan susu Bear Brand 189 ml di Yogyakarta.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Harga, Citra Merek, dan Loyalitas Pelanggan

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Rumusan Masalah.....	6
3. Batasan Masalah .....	6
4. Tujuan Penelitian .....	7
5. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	9
A. Kualitas Produk.....	9
1. Pengertian Kualitas Produk.....	9
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	9
3. Indikator Kualitas Produk .....	12
B. Harga.....	13
1. Pengertian Harga.....	13
2. Tujuan Penetapan Harga .....	14
3. Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga .....	15
4. Indikator Harga .....	19

C. Citra Merek .....	20
1. Pengertian Citra Merek.....	20
2. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Citra Merek .....	21
3. Empat Komponen Dalam Citra Merek .....	22
4. Indikator Citra Merek.....	22
D. Loyalitas Pelanggan .....	23
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	23
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	24
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas pelanggan .....	24
4. Indikator Loyalitas Pelanggan .....	26
E. Keterkaitan variabel Penelitian .....	27
1. Hubungan Antara Variabel Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan.....	27
2. Hubungan Antara Variabel Harga dengan Loyalitas Pelanggan.....	29
3. Hubungan Antara Variabel Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan .....	31
F. Kerangka Berpikir.....	32
G. Penelitian Terdahulu .....	33
BAB III .....	36
METODE PENELITIAN.....	36
A. Definisi Konsep.....	36
1. Kualitas Produk.....	36
2. Harga.....	36
3. Citra Merek .....	36
4. Loyalitas Pelanggan .....	36
B. Definisi Operasional .....	37
1. Variabel Bebas (Independent Variable).....	37
2. Variabel Terkait (Dependent Variable).....	38
C. Obyek Dan Subyek Penelitian .....	39
D. Metode Pengambilan Sampel.....	39
1. Populasi.....	39
2. Sampel.....	40
E. Metode Pengambilan Data.....	40

1. Kuesioner .....	40
2. Skala Likert.....	41
F. Metode Analisis Data.....	41
1. Uji Instrumen Penelitian .....	41
2. Uji Asumsi Dasar .....	43
3. Uji Asumsi Klasik.....	43
4. Uji Hipotesis .....	45
BAB IV .....	48
GAMBARAN PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA.....	48
A. SEJARAH PERUSAHAAN .....	48
B. VISI MISI .....	49
C. PRODUK .....	50
D. ANALISIS DATA .....	51
1) Karakteristik Responden .....	51
2) Uji Instrumen .....	56
3) Uji Asumsi Dasar .....	60
4) Uji Asumsi Klasik.....	61
5) Uji Hipotesis .....	64
E. Pembahasan.....	70
BAB V .....	72
KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. KESIMPULAN.....	72
B. SARAN.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran II. Tabulasi Data Responden .....	86
Lampiran III. Hasil Uji Validitas .....	101
Lampiran IV. Hasil Uji Reliabilitas .....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	32
------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 4. 1 Kategori Produk Nestle .....	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	52
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	53
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Uang Saku/Pendapatan .....	53
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Waktu Mengonsumsi Susu Bear Brand 189 ml .....	54
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa kali Melakukan Pembelian Susu Bear Brand 189 ml dalam Seminggu.....	55
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Biaya Yang Dikeluarkan Untuk membeli Susu Bear Brand 189 ml.....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas .....	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji Glejser.....	63
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji F .....	68
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinas .....	6