

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Konsumen *The Don's House* Di Kota Metro)**

SKRIPSI



**OLEH:
NIA ROSITA WATI
NPM. 19610175**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Konsumen *The Don's House* Di Kota Metro)**

SKRIPSI

**OLEH:
NIA ROSITA WATI
NPM. 19610175**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Konsumen *The Don's House* Di Kota Metro)**

Nia Rosita Wati¹, Ratmono², Fitriani³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhamadiyah Metro

Email: niarosita2000@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas produk dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen *The Don's House* di Kota Metro. Pengumpulan data menggunakan instrumen berupa wawancara, kuesioner, dan riset kepustakaan. Hasil dari penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan merasa tertarik terhadap kualitas produk *The Don's House*. hasil pengujian hipotesis mengenai hubungan *brand image* dengan loyalitas pelanggan dengan hasil bawa *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil pengujian hipotesis secara simultan mengenai hubungan kualitas produk dan *brand image* dengan loyalitas pelanggan dengan hasil bawa kualitas produk dan *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, *Brand Image*, Loyalitas Pelanggan.

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE TO
CUSTOMER LOYALTY
(Case Study on Consumers of *The Don's House* in Metro City)**

Nia Rosita Wati¹, Ratmono², Fitriani³

Management Study Program, Faculty of Economics and Business,
Muhammadiyah University of Metro
Email: niarosita2000@gmail.com

Abstract

This was a quantitative research. It was to examine a particular population or sample. The sampling technique was generally carried out randomly, collected data were administered through research instruments. The quantitative data analysis were intended to test the hypothesis. The purpose of this research was to analyze the effect of product quality and brand image on customers loyalty of The Don's House in Metro City. Research data were collected via interviews, questionnaires, and library research. The results showed that product quality had a positive and significant influences on customers loyalty. So it can be concluded that loyal customers felt attracted to product quality on The Don's House. From the results of testing the hypothesis regarding the relationship between brand image to customers loyalty and results brought brand image showed a positive and significant influence on customer loyalty. The results of simultaneous hypothesis testing related to the relationship between product quality and brand image to customers loyalty showed that the results of product quality and brand image had positive and significant effects on customers loyalty.

Keywords: Product quality, *Brand Image*, Customer loyalty.

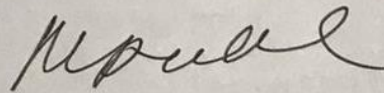
HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Konsumen *The Don's House* Di Kota Metro)

NIA ROSITA WATI
NPM. 19610175

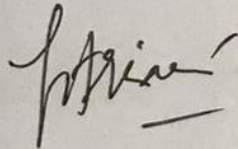
Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



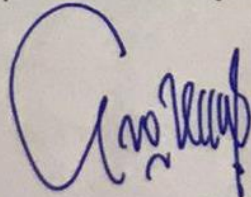
Ratmono, S.E., M.M
NIDN. 0220076001

Dosen Pembimbing II



Fitriani, S.E., M.M
NIDN. 0206068604

Mengetahui,
Kaprosdi S1 Manajemen



Nani Septiana, S.E., M.M
NIDN. 0220098901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Konsumen *The Don's House* Di Kota Metro)

NIA ROSITA WATI

NPM. 19610175

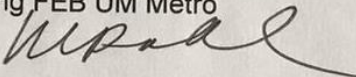
Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada :

Hari : Jum'at

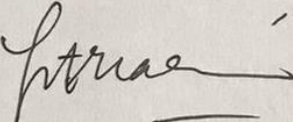
Tanggal : 26 Mei 2023

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro

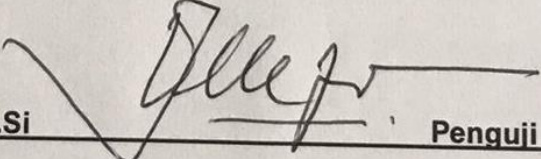
Ratmono, S.E., M.M
NIDN. 0220076001


Ketua Penguji

Fitriani, S.E., M.M
NIDN. 0206068604

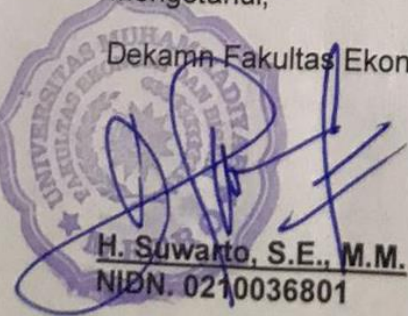

Sekretaris

Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si
NIDN. 0004126401


Penguji Utama

Mengetahui,

Dekam Fakultas Ekonomi dan Bisnis


H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

MOTTO

“Allah SWT tidak akan membebani hambanya melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

(Ridwan Kamil)

“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”

Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kiata perjuangkan hari ini.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbilalamin, Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Teruntuk kedua orang tuaku (Sugianto dan Rukin) yang tidak berhenti-henti memberikan kasih sayang, motivasi dan cintanya, yang selalu memeberikan semangat untuk mewujudkan cita-cita saya. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini untuk kalian. Terimakasih atas do'a dan dukunganya yang selalu diberikan untuk saya, terimakasih telah menjadi penyemangat untuk hidup saya dan terimakasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta, selalu berjuang untuk kehidupan saya, kerja keras dan menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada diposisi saat ini.
2. Teruntuk Teater Mentari terimakasih sudah menjadi rumah kedua setelah keluarga dirumah, terimakasih sudah mengajarin tentang banyak hal dan terimakasih telah memberikan motivasi serta semangatnya.
3. Teruntuk sahabat-sahabatku tersayang dan tercinta, Rini Aprina, Hesti Elmania dan Vivi Ardilia Sari, terimakasih sudah mau berjuang dari awal masuk kuliah hingga sekarang ini, terimakasih telah menghibur, terimakasih atas semangat dan dukunganya dan terimakasih telah mau direpotkan dalam proses penyelesaiin karya tulis ini.
4. Teruntuk Ni nyoman Andriani terimakasih atas waktunya dan terimakasih atas supportnya selamam ini.
5. Untuk seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih banyak atas doa, support dan dukungannya.
6. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro sebagai tempat penulis untuk belajar dan berproses menjadi lebih baik. Khususnya kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro Program Studi S1 Manajemen.
7. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas segala bantuan untuk memudahkan saya memyelesaikan sekripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya yang begitu besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “pengaruh kualitas produk dan brand image terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen The Don’s House di Kota Metro” yang merupakan persyaratan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Nyoto Suseno, M.Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Nani Septiana, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
5. Ratmono, S.E., M.M. Selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
6. Fitriani, S.E., M.M. Selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta ilmu dengan tulus kepada penulis dalam menempuh pendidikan.
8. Seluruh rekan-rekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis angkatan 2019 yang telah berjuang bersama selama kuliah.
9. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama perkuliahan dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.

Dengan segenap kesadaran dari penulis, saya selaku penulis meminta maaf, karena skripsi yang saya buat sangatlah jauh dari kata sempurna.

Penulis meminta maaf atas segala kesalahan penulisan, bahasa, atau kalimat yang digunakan di dalam skripsi.

Dan oleh sebab itu, maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca yang sifatnya membangun, agar di kemudin hari, penulis dapat menyajikan dengan urutan dan tata cara serta dapat menyempurnakan pembuatan skripsi. Semoga skripsi yang telah penulis buat ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian. Demikian dan terimakasih.

Metro, 06 Mei 2023



NIA ROSITA WATI
NPM. 19610175

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nia Rosita Wati

Npm : 19610175

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan" adalah benar hasil karya tulis saya sendiri dan tidak merupakan plagiat karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas.

Metro, Mei 2023



Nia Rosita wati
NPM. 19610175



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 209/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : NIA ROSITA WATI
NPM : 19610175
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN THE DON'S HOUSE DIKOTA METRO)

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 15 Juni 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: help@upi.ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACK	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	xi
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
DAFRAT ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Dan Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Ruang Lingkup Penelitian	7

BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Kajian Literatur yang Mendukung Variabel Terikat dan Bebas.....	8
1. Pemasaran	8
2. Manajemen Pemasaran.....	9
3. Kualitas Produk	10
4. Brand Image	12
5. Loyalitas Pelanggan	14
B. Hasil Penelitian Relevan.....	16
C. Kerangka Pemikiran	18
D. Hipotesis Penelitian	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	21
B. Tahapan Penelitian	21
1. Teknik Penelitian	21
2. Tahapan	22
C. Definisi Operasional Variabel	23
D. Teknik Pengumpulan Data	26
1. Data Primer	26
2. Data Sekunder	27
E. Instrument Penelitian.....	27
F. Teknik Analisis Data.....	27
1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	27
a. Uji Validitas.....	27
b. Uji Reliabilitas	27
2. Pengujian Persyaratan Analisis Regresi	28
a. Uji Normalitas	28
b. Uji Linieritas	29
c. Uji Homogenitas	29
3. Pengujian Hipotesis.....	30
a. Analisis Linear Berganda	30
b. Uji T.....	30
c. Uji F.....	30
4. Hipotesis.....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	33
1. Sejarah Perusahaan	33
2. Visi Misi Perusahaan	33
3. Struktur Organisasi	33
B. Hasil Penelitian	35
1. Deskripsi Data	35
2. Analisis Data	37
C. Pembahasan	44

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	46
B. Saran	46

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Daftar Produk Lokal Yang Di Metro Tahun 2022	5
2. Data Penjualan Produk The Don's House	6
3. Hasil Penelitian Relevan	17
4. Kisi-Kisi Kuesioner	27
5. Nilai Dan Jawaban Kuesioner	28
6. Uji Reabilitas Kualitas Produk	39
7. Uji Reabilitas Brand Image.....	39
8. Uji Reabilitas Loyalitas Pelanggan	39
9. Uji Normalitas.....	40
10. Uji Linieritas Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	41
11. Uji Linieritas Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan	41
12. Uji Homogenitas.....	42
13. Uji Regresi Berganda	42
14. Uji Persial (Uji T)	43
15. Uji Simultan (Uji F)	45
16. Hipotesis Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	45
17. Hipotesis Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Kerangka Pemikiran 21
2. Struktur Organisasi 36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	53
Lampiran 2 Data Hasil Penelitian.....	59
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	68
Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas	71
Lampiran 5 Pengujian Persyaratan Analisis Regresi.....	73
Lampiran 6 Uji Homogenitas.....	74
Lampiran 7 Pengujian Hipotesis	75
Lampiran 8 Tabel T.....	78
Lampiran 9 Tabel F.....	81
Lampiran 10 Tabel R	84