

**PENGARUH CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*), KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS MEREK (*BRAND LOYALITY*) PRODUK OBAT
HERBAL TOLAK ANGIN**

SKRIPSI



OLEH :
SANDI RISKY SUSANTI
NIM : 20131221274

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2018

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sandi Risky Susanti

NIM : 20131221274

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 27 Februari 2018

Yang membuat pernyataan,



Sandi Risky Susanti

PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK (BRAND IMAGE), KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS MEREK (BRAND LOYALITY)
PRODUK OBAT HERBAL TOLAK ANGIN**

Oleh:

**SANDI RISKY SUSANTI
NIM. 20131221274**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya,

Dosen Pembimbing I,


Dr. M. Anang Firmansyah, MM

Dosen Pembimbing II,


Anita Roosmawarni, SE., M.SE

**Mengetahui,
Kaprodi Manajemen**


Anita Roosmawarni, SE., M.SE

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disyahkan dihadapan Komisi Penguji.

Judul : PENGARUH CITRA MEREK (BRAND IMAGE), KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS MEREK (BRAND LOYALITY) PRODUK OBAT HERBAL TOLAK ANGIN

Nama : SANDI RISKY SUSANTI
NIM. 20131221274

Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal : Selasa / 26 Februari 2018
Pukul : 13.00 WIB sampai dengan 14.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji :

Dr. Didin Fatihudin, SE, M.Si

Anggota

Anggota

Dr. M. Anang Firmansyah, MM

Anita Roosmawarni, SE., M.SE

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Kaprodi Manajemen

Dr. Anna Marina, SE., M.Si., Ak., CA

Anita Roosmawarni, SE., M.SE

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek(*Brand Image*)KepuasanKonsumenTerhadapLoyalitasMerekProdukObat Herbal TolakAngin” dengan baik. Sholawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang mengantarkan pada sebuah kehidupan yang penuh keselamatan di dunia dan di akhirat.

Penyusunan skripsi ini dilakukan guna melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya. Peneliti menyadari bahwa terselesainya penyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, petunjuk dan saran dari semua pihak. Untuk itu, peneliti dengan kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.dr.Sukadiono.,MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya
2. Ibu Dr. Anna Marina,M.Si,Ak,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Anita Roosmawarni, SE., M.SE selaku Kaprodi Manajemen dan Dosen Pembimbing II yang telah memberikan semangat kepada penulis hingga terselesaikan S1 Manajemen ini.
4. Bapak Dr. H. M. Anang Firmansyah, MM selaku Dosen Pembimbing I atas waktu yang telah diluangkan untuk arahan, bimbingan, petunjuk dan nasehat dalam proses pembuatan skripsi sampai selesai.

5. Bapak Dr. Didin Fatihudin, SE, M.Si, selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan, masukan dalam skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas konomi Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ilmu bermanfaat dan seluruh staf pengajaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
7. Bapak dan Ibu serta keluarga besar saya yang telah banyak memberikan doa, dukungan, semangat, dorongan moril yang tak terhingga dengan tulus dan ikhlas hingga terselesainya skripsi ini.
8. Teman kerjadanPemilikSaranaApotektempatsayabekerja yang selalu memberikan semangat dukungan agar skripsi ini cepat selesai sesuai tepat waktu.
9. Teman-teman kuliah saya yang bersama-sama berjuang dalam mengerjakan skripsi.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak baik yang tersebutkan maupun yang tidak tersebutkan hingga penyusunan skripsi ini dapat selesai pada waktunya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan skripsi ini. Harapan penulis semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Surabaya, Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penelitian	6
BAB II : TINJUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Pengertian Pemasaran	8
2. Citra Merek	8
3. KepuasanKonsumen	14
4. LoyalitasMerek	18
5. KeterkaitanAntarVariabel.....	20
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Tabel Kerangka Konseptual	25
D. Hipotesis Penelitian	26
BAB III : METODE PENELITIAN	27
A. Pendekatan Penelitian	27
B. Identifikasi Variabel	27
C. Definisi Operasional Variabel	28
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Populasi dan Teknik Sampel	30
F. Teknik Pengolahan Data	31

G. Analisis Data	31
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
B. Karakteristik Responden	38
C. Deskripsi Hasil Penelitian	41
1. Variabel Citra Merek.....	42
2. Variabel Kepuasan Konsumen.....	42
3. Variabel Loyalitas Merek.....	44
4. Pengujian Instrumen Penelitian.....	44
a. Uji Validitas	44
b. Uji Reliabilitas	45
5. Uji Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas.....	46
b. Uji Multikolineritas.....	47
c. Uji Heteroskedestisitas.....	48
6. Analisis Regresi Linier Berganda	48
D. Pengujian Hipotesis.....	50
a. Uji F	50
b. Uji T	51
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek.....	52
2. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek	52
c. Koefisien Kolerasi dan Koefisien Determinasi.....	53
E. Pembahasan.....	53
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	57
DAFTAR RUJUKAN	vi
LAMPIRAN	vii

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran1 : Frekuensi Jawaban Responden.....	viii
Lampiran2 : Kuisioner	ix
Lampiran3 : Tabulasi Jawaban Responden.....	x
Lampiran4 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	xi
Lampiran5 : Uji Regresi Linier Berganda.....	xii
Lampiran6 : Tabel F dan Tabel T	xiii

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David, A. 2014. “*Manajemen Pemasaran Strategis*”. Penerbit: Salemba empat, Jakarta.
- Adisaputra, NajidBangun, 2011.“*Pengaruh Brand Image Speedy Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Wilayah Kota Semarang*”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis UNDIP, Semarang*.
- Amir, M. Taufiq, 2015“*Dinamika Pemasaran: jelajahi & Rasakan*”, PT. RajaGrafindoPersada, Jakarta.
- Bastian, Lutyari. 2014. “*Analisa pengaruh citra merek dan kepercayaan merek terhadap loyalitas merek ADES*”. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Bloemer, JoseedanKo de Ruyter, 2013“*On the relationship between store image, store satisfaction and store loyalty*”, European Journal Of Marketing Limburg University Centre Belgium dan Maastricht University, The Netherlands.
- Dewi, Kasuma, 2012. “*Pengaruh iklan, citra merek dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan Vaseline hand and body lotion di kota Padang*”.*Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Taman Siswa, Padang*.
- Ernawati, Kurnia, 2012. “*Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang*”. *Jurnal Mahasiswa Q-MAN, Volume I, No. 3, Mei 2012, halaman 57-68*.
- Fatihudin, D. 2015 “*Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akutansi Dari Teori Ke Praktek*”,Zifatama Publisher,Sidoarjo
- Ghozali, Imam, 2014. “*Applikasi Analisis Multivariat Dengan Progam SPSS*”, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ginting, Nembah F. Hartimbul, 2012.“*Manajemen Pemasaran*”,YramaWidya, Jakarta.
- Griffin, Jill, 2014.“*Customer Loyality, How To Learn It, How To Keep It*”, Erlangga, Jakarta.

- Hermawan, Budi, 2013. "Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan, reputasi merek dan loyalitas konsumen Jamu Tolak Angin PT.Sidomuncul", *Jurnal Manajemen dan Terapan Univeritas Airlangga*.
- Hutomo, Agly Satrio, 2010. "Pengaruh kualitas produk dan tingkat kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada produk makanan tala Krezz Cabang Bekasi", *Jurnal Manajemen dan Bisnis Gunadrama, Depok..*
- Jimmy, Tumpal, 2015. "Pengaruh citra merek dan kepercayaan merek terhadap loyalitas merek Telkomsel" Samarinda.
- Kasali, Rhenald, 2017. "Manajemen Periklanan :Konsep dan Aplikasinya", Utama Grafiti, Jakarta.
- Kotler, Phillip, 2012. "Manajemen Pemasaran I", Edisi Milenium, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- _____,2016. "Manajemen Pemasaran I", Edisi Keenam, PT. Indeks, Jakarta.
- _____, dan Amstrong, Gary, 2012. *Principles Of Marketing*, Internasional Edition. Jilid 12. Prentice Hall, London.
- _____, dan Keller,2012. "Manajemen Pemasaran", Jilid 1 dan 2, Edisi Kesebelas, PT. Indeks, Jakarta.
- Lovelock, Cristoper dan Laurent K. Wreigh, 2013."Manajemen Pemasaran Jasa", Indeks, Jakarta.
- Mowen, John, C. 2012. "PerilakuKonsumen", PenerbitAndi, Jakarta.
- Pramudyo, Anung, 2012. "Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui kepuasan Sebagai Intervening (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta)", *JBMA – Vol. I. No. 1, Agustus 2012, Yogyakarta.*
- Rangkuti, Freddy, 2012. "Analisis SWOT teknik Membedah kasus Bisnis", PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- _____, 2014. "Strategi Promosi Yang Kreatif", PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratry, Lutiary Eka,2015."Hubungan Antara Citra Merek (Brand Image) Operator seluler Dengan Loyalitas Merek (Brand Loyality) Pada

- Mahasiswa Pengguna Telepon Seluler”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, UNDIP, Semarang.*
- Santoso, Singgih, 2011. “*Mastering SPSS Versi 19*”, Elex Media Komputindi, Jakarta.
- Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar, 2014. “*Consumer Behavior 7 Edition (Perilaku Konsumen)*”, PT. Indeks, Jakarta.
- Simamora, Bilson, 2015. “*Panduan Riset Perilaku Konsumen*”, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, 2013. “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”, Penerbit, ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012. “*Strategi Pemasaran*”, Edisi Pertama, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 2013. “*Strategi Manajemen*”, Andi, Jakarta.
- _____, 2011. “*Manajemen Strategy Merek*”, Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2013. “*Riset Strategy Pemasaran*”, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Widyaswati, Rahmatya, 2012. “*Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Sehingga Tercipta Word Of Mouth Yang Positif Pada Pelanggan Speedy Di Semarang*”, Tesis, Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang,
- Wijayanti, Ari, 2014. “*Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*”, Jurnal Management of Bussines, UNDIP, Semarang..
- Winarso, Kukuh, 2014. “*Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Susu Bayi Menggunakan Service Quality dan Path Analysis*”, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 3, No.1, April 2010. Universitas Trunojono, Madura.