



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN “SEVA COLLECTION” DI JAWA
TIMUR**

Oleh :

SAIFULLAH

NIM. 2013-11-201

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2017**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
“SEVA COLLECTION” DI JAWA TIMUR**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Pengaji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 2017

Mengetahui
Ketua ProgDi


Agung Subono, SE, M.Si.
NIDN. 0520017602

Pembimbing I


Dr. Mamik Indaryani, MS.
NIDN. 0628045901

Mengetahui
Dekan,




Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.
NIDN. 0618066201

Pembimbing II


Dian Wismar'e, SE, MM.
NIDN. 0612127702

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Jiwa yang miskin adalah jiwa yang selalu merasa kekurangan. Jangan pernah membandingkan hidup kita dengan orang-orang yang berada diatas kita, tetapi bandingkanlah hidup kita dengan orang-orang yang berada dibawah kita. Belajarlah untuk selalu bersyukur".

"Sesungguhnya menuntut ilmu itu wajib atas tiap-tiap orang Islam"
(HR. Muslim)

Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

1. Bapak dan ibuku yang selalu ku harapkan ridho dan restunya.
2. Keluargaku yang telah memberikan doa dan dukungan.
3. *All of my best friend.*
4. Almamater Universitas Muria Kudus.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas nikmat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan anugerah dan karunia-Nya. Sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berju “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen “Seva Collection” di Jawa Timur”. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Dengan selesainya skripsi ini, maka saya tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Khususnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Mohammad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Agung Subono, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Dr. Mamik Indaryani, MS., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahananya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dian Wismar’ein, SE. MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahananya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.
6. Seluruh responden yaitu pedagang perantara (agen) produk “Seva Collection” di Jawa Timur.

7. Kedua orang tua saya yang tidak lelah-lelahnya mendoakan putranya hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Amiin.



ABSTRAKSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN “SEVA COLLECTION” DI JAWA TIMUR

SAIFULLAH

NIM. 2013-11-201

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Mamik Indaryani, MS.
2. Dian Wismar'ein, SE. MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas produk, citra merek, dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen “Seva collection” di Jawa Timur. Dimana diajukan tiga variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu kualitas produk, citra merek, dan kepuasan sebagai variabel bebas dan loyalitas konsumen sebagai variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei terhadap pedagang perantara (agen) produk “Seva Collection” di Jawa Timur dan dianalisis dengan regresi. Tahap pertama menguji validitas dan reliabilitas pertanyaan setiap variabel. Tahap kedua, meregresi kualitas produk, citra merek, dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen “Seva collection” di Jawa Timur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, citra merek, dan kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen “Seva Collection” di Jawa Timur. Perusahaan agar mengendalikan harga produk yang terjangkau bagi konsumen, dengan cara pemberian potongan harga kepada agen dan mempertahankan pelayanan yang sudah sesuai harapan konsumen dengan cara meminta masukan dari konsumen.

Kata kunci: kualitas produk, citra merek, kepuasan dan loyalitas konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE, AND SATISFACTION TO CONSUMER LOYALTY “SEVA COLLECTION” IN EAST JAVA

**SAIFULLAH
NIM. 2013-11-201**

Guidance Lecturer : 1. Dr. Mamik Indaryani, MS.
2. Dian Wismar'ein, SE. MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
ECONOMIC DEPARTMENT OF MANAGEMENT PROGRAM**

This study aims to analyze the influence of product quality, brand image, and satisfaction to consumer loyalty “Seva collection” in East Java. Where is proposed three independent variables and one dependent variable, that is product quality, brand image and satisfaction as independent variable and consumer loyalty as dependent variable.

This research was conducted by survey method to intermediary trader (agent) product “Seva Collection” in East Java and analyzed by regression. The first stage examines the validity and reliability of each variable question. The second phase, regressing product quality, brand image, and satisfaction with consumer loyalty “Seva collection” in East Java..

The results showed that the variable of product quality, brand image, and satisfaction had a significant positive effect on consumer loyalty “Seva Collection” in East Java. Companies to control the price of affordable products for consumers, by giving discounts to agents and maintain services that have been in accordance with consumer expectations by requesting input from consumers.

Keywords: product quality, brand image, satisfaction and consumer loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	6
1.3. Perumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Kualitas Produk.....	9
2.2. Citra Merek.....	13
2.3. Kepuasan	17
2.4. Loyalitas Konsumen.....	21
2.5. Penelitian Terdahulu	24

2.6. Kerangka Pemikiran Teoritis	31
2.7. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Rancangan Penelitian	33
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	33
3.3. Jenis Data.....	36
3.4. Populasi dan Sampel.....	36
3.5. Pengumpulan Data.....	37
3.6. Uji Instrumen.....	39
3.7. Pengolahan Data	42
3.8. Metode Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Penyajian Data	48
4.2. Analisis Data	54
4.3. Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran-saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Hasil Pengujian Validitas.....	41
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas	42
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	49
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Konsumen	50
Tabel 4.5. Frekuensi Variabel Kualitas Produk	51
Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Citra Merek.....	52
Tabel 4.7. Frekuensi Variabel Kepuasan	53
Tabel 4.8. Frekuensi Variabel Loyalitas Konsumen.....	54
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi.....	55
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Berganda (dengan Signifikansi $\alpha=5\%$).....	58
Tabel 4.14. Nilai <i>Adjusted R Square</i>	59

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis 31

