

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
PT INDOGABEN SUKSES PERKASA**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Andy Lee  
150910193**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
PT INDOGABEN SUKSES PERKASA**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Andy Lee  
150910193**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2019**

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Andy Lee  
NPM/NIP : 150910193  
Fakultas : Bisnis  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

### **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT INDOGABEN SUKSES PERKASA”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 1 Februari 2019

Materai 6000

**Andy Lee**  
150910193

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
PT INDOGABEN SUKSES PERKASA**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:  
Andy Lee  
150910193**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 1 Februari 2019**

**Wasiman, S.E., M.M.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Perkembangan bisnis di era abad ke-21 telah berkembang sangat pesat dan banyak distributor berkompetisi untuk menguasai pangsa pasar yang ada, manajemen perusahaan dituntut agar dapat meningkatkan dan mempertahankan pelanggan yang ada. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai kinerja yang baik secara terus-menerus ditentukan oleh seberapa besar perusahaan mampu untuk berinovasi agar dapat terus bertahan dan berkompetisi dalam dunia bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas produk, citra merek dan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada PT. Indogaben Sukses Perkasa yang merupakan distributor yang menyalurkan produk tisu di kota Batam dan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 107 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan model analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS 22. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan tetapi tidak positif terhadap loyalitas pelanggan dengan tingkat signifikansi  $0,02 < 0,05$ , citra merek berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan dengan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$ , pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan dengan tingkat signifikansi  $0,003 < 0,05$ .

**Kata kunci :** Kualitas Produk, Citra Merek, Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

## ABSTRACT

*Business development in the era of the 21st century has developed very rapidly and many distributors compete to dominate the existing market share, company management is required to be able to increase and retain existing customers. The success of the company in achieving good performance is continuously determined by how much the company is able to innovate so that it can continue to survive and compete in the business world. This research aims to analyze the effect of product quality, brand image and service on customer loyalty. This research was conducted at PT. Indogaben Sukses Perkasa which is a distributor that distributes tissue products in the city of Batam and samples in this research were 107 people using saturated sampling techniques. The research hypothesis testing uses a multiple regression analysis model using the SPSS 22 program. The results of this study indicate that product quality has a significant but not positive effect on customer loyalty with a significance level of  $0.02 < 0.05$ , brand image has a significant and positive effect on customer loyalty with a significance level of  $0.00 < 0.05$ , service has a significant and positive effect on customer loyalty with a significance level of  $0.003 < 0.05$*

**Kata kunci :** *Produk Quality, Brand Image, Service, Customer Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Putera Batam;
4. Bapak Wasiman, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Ekonomi Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan perhatian yang luar biasa sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. Pimpinan beserta seluruh Staff PT. Indogaben Sukses Perkasa;
8. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi khususnya Manajemen yang telah memberikan dukungan, motivasi, saran, bantuan, serta doa dalam penyusunan Skripsi ini;
9. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner;

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas Kebaikan dan selalu mencurahkan damai sejahtera-Nya bagi kita, Amin.

Batam, 1 Februari 2019

**Andy Lee**  
150910193

## DAFTAR ISI

|                                                      |      |
|------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN                                 |      |
| HALAMAN JUDUL                                        |      |
| HALAMAN PERNYATAAN.....                              | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                              | ii   |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....                  | iii  |
| KATA PENGANTAR.....                                  | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                      | viii |
| DAFTAR TABEL .....                                   | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....                                   | xii  |
| DAFTAR RUMUS .....                                   | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                | xiv  |
| BAB I.....                                           | 1    |
| PENDAHULUAN.....                                     | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                  | 1    |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                       | 3    |
| 1.3 Batasan Masalah .....                            | 4    |
| 1.4 Perumusan Masalah .....                          | 4    |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                          | 5    |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                         | 5    |
| BAB II .....                                         | 7    |
| TINJAUAN PUSTAKA .....                               | 7    |
| 2.1. Teori Dasar .....                               | 7    |
| 2.1.1. Kualitas Produk .....                         | 7    |
| 2.1.1.1. Pengertian Kualitas Produk.....             | 7    |
| 2.1.1.2. Dimensi Kualitas Produk .....               | 8    |
| 2.1.1.3. Indikator Kualitas Produk .....             | 9    |
| 2.1.2. Citra Merek .....                             | 9    |
| 2.1.2.1. Pengertian Merek.....                       | 9    |
| 2.1.2.2. Manfaat Merek.....                          | 10   |
| 2.1.2.3. Faktor – Faktor Pembentuk Citra Merek ..... | 12   |
| 2.1.2.4. Indikator Citra Merek .....                 | 13   |
| 2.1.3. Pelayanan .....                               | 13   |
| 2.1.3.1. Pengertian Pelayanan .....                  | 13   |
| 2.1.3.2. Indikator Pelayanan .....                   | 14   |
| 2.1.4. Loyalitas Pelanggan .....                     | 14   |
| 2.1.4.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....         | 14   |
| 2.1.4.2. Prinsip-Prinsip Loyalitas.....              | 15   |
| 2.1.4.3. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....      | 16   |
| 2.1.4.4. Indikator Loyalitas Pelanggan.....          | 16   |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                      | 16   |
| 2.3. Kerangka Pemikiran.....                         | 19   |
| 2.4. Hipotesis.....                                  | 20   |
| BAB III.....                                         | 21   |
| METODE PENELITIAN .....                              | 21   |
| 3.1. Desain Penelitian .....                         | 21   |



|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 3.2. Operasional Variabel .....                             | 21 |
| 3.2.1. Variabel Independen.....                             | 21 |
| 3.2.1.1. Kualitas Produk (X1).....                          | 22 |
| 3.2.1.2. Citra Merek (X2).....                              | 22 |
| 3.2.1.3. Pelayanan (X3) .....                               | 23 |
| 3.2.2. Variabel Dependen.....                               | 24 |
| 3.2.2.1. Loyalitas Pelanggan (Y).....                       | 24 |
| 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....                    | 24 |
| 3.3.1. Populasi .....                                       | 24 |
| 3.3.2. Sampel .....                                         | 25 |
| 3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....                  | 25 |
| 3.4.1. Teknik Pengumpulan Data .....                        | 25 |
| 3.4.2. Alat Pengumpulan Data .....                          | 26 |
| 3.5. Metode Analisis Data .....                             | 26 |
| 3.5.1. Analisis Deskriptif.....                             | 27 |
| 3.5.2. Uji Kualitas Data.....                               | 29 |
| 3.5.2.1. Uji Validitas .....                                | 29 |
| 3.5.2.2. Uji Reliabilitas .....                             | 30 |
| 3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....                               | 31 |
| 3.5.3.1. Uji Normalitas .....                               | 32 |
| 3.5.3.2. Uji Heteroskedastisitas .....                      | 32 |
| 3.5.3.3. Uji Multikolinearitas.....                         | 33 |
| 3.5.4. Uji Pengaruh.....                                    | 34 |
| 3.5.4.1. Regresi Linear Berganda.....                       | 34 |
| 3.5.4.2. Koefisien Determinasi.....                         | 35 |
| 3.5.5. Rancangan Uji Hipotesis .....                        | 36 |
| 3.5.6. Uji Hipotesis.....                                   | 37 |
| 3.5.6.1. Uji Parsial ( <i>T-Test</i> ) .....                | 38 |
| 3.5.6.2. Uji simultan ( <i>F-Test</i> ).....                | 38 |
| 3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....                     | 39 |
| 3.6.1. Lokasi Penelitian .....                              | 39 |
| 3.6.2. Jadwal Penelitian .....                              | 40 |
| BAB IV .....                                                | 41 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                       | 41 |
| 4.1. Profil Responden .....                                 | 41 |
| 4.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....      | 41 |
| 4.1.2. Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan ..... | 41 |
| 4.1.3. Profil Responden Berdasarkan Umur.....               | 42 |
| 4.2. Hasil Penelitian.....                                  | 43 |
| 4.2.1. Analisis Deskriptif.....                             | 43 |
| 4.2.1.1. Variabel Kualitas Produk (X1).....                 | 44 |
| 4.2.1.2. Variabel Citra Merek (X2).....                     | 46 |
| 4.2.1.3. Variabel Pelayanan (X3).....                       | 48 |
| 4.2.1.4. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....              | 50 |
| 4.2.2. Hasil Kualitas Data .....                            | 52 |
| 4.2.2.1. Hasil Uji Validitas Instrumen .....                | 52 |
| 4.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....             | 54 |

|                                                                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....                                                                                                            | 56 |
| 4.2.3.1. Hasil Uji Normalitas .....                                                                                                            | 56 |
| 4.2.3.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                                                                                   | 58 |
| 4.2.3.3. Hasil Uji Multikolinearitas.....                                                                                                      | 60 |
| 4.2.4. Hasil Uji Pengaruh.....                                                                                                                 | 61 |
| 4.2.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda .....                                                                                                | 61 |
| 4.2.4.2. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                                                         | 64 |
| 4.2.5. Hasil Uji Hipotesis.....                                                                                                                | 65 |
| 4.2.5.1. Hasil Uji Parsial (Uji T).....                                                                                                        | 65 |
| 4.2.5.2. Hasil Uji Simultan (Uji F).....                                                                                                       | 67 |
| 4.3. Pembahasan.....                                                                                                                           | 68 |
| 4.3.1. Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada PT. Indogaben Sukses Perkasa .....                                  | 68 |
| 4.3.2. Pengaruh Citra Merek (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada PT. Indogaben Sukses Perkasa .....                                      | 68 |
| 4.3.3. Pengaruh Pelayanan (X3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada PT. Indogaben Sukses Perkasa .....                                        | 69 |
| 4.3.4. Pengaruh Kualitas Produk (X1), Citra Merek (X2), Pelayanan (X3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada PT. Indogaben Sukses Perkasa..... | 69 |
| BAB V .....                                                                                                                                    | 71 |
| SIMPULAN DAN SARAN.....                                                                                                                        | 71 |
| 5.1. Kesimpulan.....                                                                                                                           | 71 |
| 5.2. Saran .....                                                                                                                               | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                                                                                                                            | xv |

## DAFTAR TABEL

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabel 3.1.</b> Penentuan Skor Jawaban Kuesioner .....                   | 27 |
| <b>Tabel 3.2.</b> Rentang Skala.....                                       | 28 |
| <b>Tabel 3.3.</b> Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas .....             | 31 |
| <b>Tabel 3.4.</b> Jadwal Penelitian.....                                   | 40 |
| <b>Tabel 4.1.</b> Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....      | 41 |
| <b>Tabel 4.2.</b> Identitas Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....  | 42 |
| <b>Tabel 4.3.</b> Identitas Responden Berdasarkan Usia .....               | 42 |
| <b>Tabel 4.4.</b> Rentang Skala Kriteria Analisis Deskriptif.....          | 43 |
| <b>Tabel 4.5.</b> Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Produk .....           | 44 |
| <b>Tabel 4.6.</b> Nilai Rata-Rata Variabel Citra Merek .....               | 46 |
| <b>Tabel 4.7.</b> Nilai Rata-Rata Variabel Pelayanan.....                  | 48 |
| <b>Tabel 4.8.</b> Nilai Rata-Rata Variabel Loyalitas Pelanggan.....        | 50 |
| <b>Tabel 4.9.</b> Output Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....       | 52 |
| <b>Tabel 4.10.</b> Output Uji Validitas Variabel Citra Merek .....         | 53 |
| <b>Tabel 4.11.</b> Output Uji Validitas Variabel Pelayanan .....           | 53 |
| <b>Tabel 4.12.</b> Output Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan ..... | 54 |
| <b>Tabel 4.13.</b> Indeks Koefisien Reliabilitas .....                     | 55 |
| <b>Tabel 4.14.</b> Hasil Uji Reliabilitas .....                            | 55 |
| <b>Tabel 4.15.</b> Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....                      | 58 |
| <b>Tabel 4.16.</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                     | 59 |
| <b>Tabel 4.17.</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....                       | 61 |
| <b>Tabel 4.18.</b> Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....                 | 62 |
| <b>Tabel 4.19.</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                   | 64 |
| <b>Tabel 4.20.</b> Hasil Uji T .....                                       | 65 |
| <b>Tabel 4.21.</b> Hasil Uji F .....                                       | 67 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Pemikiran .....                                     | 19 |
| <b>Gambar 4.1.</b> Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....     | 45 |
| <b>Gambar 4.2.</b> Hasil Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek .....         | 47 |
| <b>Gambar 4.3.</b> Hasil Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan .....           | 49 |
| <b>Gambar 4.4.</b> Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan ..... | 51 |
| <b>Gambar 4.5.</b> Histogram Hasil Uji Normalitas .....                         | 56 |
| <b>Gambar 4.6.</b> Diagram Normal P-P Plot Regression Standardized .....        | 57 |
| <b>Gambar 4.7.</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan cara Scatterplot .....  | 60 |

## DAFTAR RUMUS

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| <b>Rumus 3.1.</b> Menghitung Skor .....                    | 27 |
| <b>Rumus 3.2.</b> Rentang Skala .....                      | 28 |
| <b>Rumus 3.3.</b> Koefisien Korelasi .....                 | 29 |
| <b>Rumus 3.4.</b> <i>Cronbach's Alpha</i> .....            | 30 |
| <b>Rumus 3.5.</b> Regresi Linier Berganda .....            | 34 |
| <b>Rumus 3.6.</b> F hitung.....                            | 38 |
| <b>Rumus 3.7.</b> F Hitung .....                           | 38 |
| <b>Rumus 4.1.</b> Rumus Uji Analisis Linier Berganda ..... | 62 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Formulir Kuesioner

Lampiran 2 : Data Kuesioner

Lampiran 3 : Hasil Uji

Lampiran 4 : Data Riwayat Hidup

Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian