

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT TATA  
EMERINDO TRADING**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Rita Mariana  
160910076**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2020**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT TATA  
EMERINDO TRADING**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Rita Mariana  
160910076**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2020**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rita Mariana  
NPM/NIP : 160910076  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT TATA  
EMERINDO TRADING”

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

Batam, 17 Februari 2020



Rita Mariana  
160910076

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT TATA  
EMERINDO TRADING**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana

Oleh:  
Rita Mariana  
160910076

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini

Batam, 17 Februari 2020



Tiurniari Purba, S.E., M.M.  
Pembimbing

## ABSTRAK

Pada umumnya, untuk mempertahankan kelangsungan hidup suatu perusahaan, salah satu tantangan yang harus dimiliki adalah menjaga kualitas pelayanan terhadap pelanggan baru maupun lama agar dapat bersaing dengan produk pesaing lama maupun pesaing yang baru masuk di pasaran. Memberikan pelayanan yang memuaskan dan melebihi harapan yang lebih tinggi terhadap pelanggan juga menjadi salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menjaga kualitas pelayanan. Oleh karena itu, faktor ini yang menjadi panduan dalam mengetahui pelayanan seperti apa yang diinginkan oleh pelanggan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada PT Tata Emerindo Trading. Metode yang digunakan kuantitatif kausalitas dengan analisis regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif sebesar 0,440 dan hasil signifikan pada uji t sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,967 > t$  tabel 1,982 terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif sebesar 0,07 tetapi hasil tidak signifikan pada uji t sebesar  $0,476 > 0,05$  dan t hitung  $3,967 > t$  tabel 1,982 terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas produk berpengaruh negatif sebesar -0,077 dan hasil tidak signifikan pada uji t sebesar  $0,379 > 0,05$  dan t hitung  $3,967 > t$  tabel 1,982 terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian secara simultan citra merek, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $15,397 > F$  tabel sebesar 3,08. Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh citra merek, kualitas pelayanan dan kualitas produk sebesar 31,2% sisanya sebesar 68,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata kunci:** citra merek, kualitas pelayanan, kualitas produk, loyalitas pelanggan.

## ***ABSTRACT***

*In general, to maintain the viability of a company, one of the challenges that must be had is to maintain the quality of service to new and old customers in order to compete with the products of old competitors and new competitors on the market. Providing satisfying services and exceeding higher expectations of customers is also one of the important things that must be considered by the company in maintaining service quality. Therefore, this factor is a guide in knowing what kind of service the customer want. The research objective is to determine the effect of brand image, service quality and product quality on loyalty customer at PT Tata Emerindo Trading. The method used is quantitative causality with multiple linear regression analysis. The results show that brand image has a positive effect of 0.440 and significant results on the t test of  $0,000 < 0.05$  and the value of t arithmetic  $3.967 > t \text{ table } 1.982$  on loyalty customer. Service quality has a positive effect of 0.07 but the results are not significant in the t test of  $0.476 > 0.05$  and t arithmetic  $3.967 > t \text{ table } 1.982$  on loyalty customer. Product quality has a negative effect of -0.077 and results are not significant in the t test of  $0.379 > 0.05$  and t arithmetic  $3.967 > t \text{ table } 1.982$  on loyalty customer. Then simultaneously brand image, service quality and product quality significantly influence loyalty customer, this is evidenced by the significance value of  $0,000 < 0.05$  and the calculated F value of  $15.397 > F \text{ table of } 3.08$ . loyalty customer is influenced by brand image, service quality and product quality by 31.2% and the remaining 68.8% is influenced by other variables not examined.*

**Keywords:** *brand image, service quality, product quality, loyalty customer*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa 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 Akuntansi 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 takkan 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. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
3. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah mengarahkan penulis dengan baik;
4. Semua dosen dan staff pengajar di Universitas Putera Batam yang telah mendidik, mengajar dan member dorongan kepada penulis hingga penulis dapat mengikuti proses perkuliahan.
5. Keluarga terutama kepada kedua orang tua dan kakak penulis Yuliana, S. Ak serta adik laki-laki penulis Ariyanto Richard Pratama, S. Ak yang selalu memberikan nasihat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Atasan dan rekan kerja PT Tata Emerindo Trading yang telah memberikan kemudahan waktu kepada penulis dalam menunjang penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan seperti: Vinta Anjayanti dan Selly serta teman-teman lainnya yang telah memberikan saran dan dukungan kepada penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan Bapak, Ibu dan rekan-rekan sekalian. Sadhu...Sadhu...Sadhu.

Batam, 17 Febuari 2020



**Rita Mariana**  
160910076

## DAFTAR ISI

|                                                                  |            |
|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>                             | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                                  | <b>ii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                              | <b>iii</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                            | <b>iv</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                       | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                          | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                        | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                        | <b>x</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                    | <b>1</b>   |
| 1.1. Latar Belakang .....                                        | 1          |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....                                  | 7          |
| 1.3. Pembatasan Masalah .....                                    | 8          |
| 1.4. Rumusan Masalah .....                                       | 9          |
| 1.5. Tujuan Penelitian.....                                      | 10         |
| 1.6. Manfaat Penelitian.....                                     | 10         |
| 1.6.1 Aspek Teoritis .....                                       | 10         |
| 1.6.2 Aspek Praktis .....                                        | 11         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                              | <b>12</b>  |
| 2.1 Teori Dasar.....                                             | 12         |
| 2.1.1 Citra Merek .....                                          | 12         |
| 2.1.1.1 Pembahasan Citra Merek .....                             | 13         |
| 2.1.1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Citra Merek .....        | 13         |
| 2.1.1.3 Dimensi Citra Merek .....                                | 14         |
| 2.1.1.4 Indikator Citra Merek .....                              | 15         |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan .....                                   | 15         |
| 2.1.2.1 Pembahasan Kualitas Pelayanan .....                      | 15         |
| 2.1.2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....  | 17         |
| 2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....                         | 18         |
| 2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....                       | 19         |
| 2.1.3 Kualitas Produk.....                                       | 22         |
| 2.1.3.1 Pembahasan Kualitas Produk.....                          | 22         |
| 2.1.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk .....    | 23         |
| 2.1.3.3 Dimensi Kualitas Produk.....                             | 24         |
| 2.1.3.4 Indikator Kualitas Produk.....                           | 26         |
| 2.1.4 Loyalitas Pelanggan .....                                  | 28         |
| 2.1.4.1 Pembahasan Loyalitas Pelanggan .....                     | 28         |
| 2.1.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan..... | 28         |
| 2.1.4.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan .....                        | 30         |
| 2.1.4.4 Indikator Loyalitas Pelanggan .....                      | 30         |

|                                                    |                                                             |           |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2                                                | Penelitian Terdahulu.....                                   | 32        |
| 2.3                                                | Kerangka Pemikiran .....                                    | 35        |
| 2.4                                                | Hipotesis Penelitian.....                                   | 35        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>              |                                                             | <b>37</b> |
| 3.1                                                | Desain Penelitian.....                                      | 37        |
| 3.2                                                | Operasional Variabel .....                                  | 37        |
| 3.2.1                                              | Variabel Bebas .....                                        | 37        |
| 3.2.2                                              | Variabel Terikat .....                                      | 38        |
| 3.3                                                | Populasi dan Sampel.....                                    | 40        |
| 3.3.1                                              | Pengertian Populasi .....                                   | 40        |
| 3.3.2                                              | Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....                  | 40        |
| 3.4                                                | Teknik Pengumpulan Data.....                                | 41        |
| 3.4.1                                              | Kuesioner.....                                              | 41        |
| 3.5                                                | Metode Analisis Data .....                                  | 42        |
| 3.5.1                                              | Analisis Deskriptif.....                                    | 42        |
| 3.5.2                                              | Uji Kualitas Data.....                                      | 43        |
| 3.5.2.1                                            | Uji Validitas Instrumen .....                               | 43        |
| 3.5.2.2                                            | Uji Reliabilitas Instrumen .....                            | 43        |
| 3.5.3                                              | Uji Asumsi Klasik .....                                     | 44        |
| 3.5.3.1                                            | Uji Normalitas .....                                        | 44        |
| 3.5.3.2                                            | Uji Multikolinieritas .....                                 | 44        |
| 3.5.3.3                                            | Uji Heteroskedastisitas .....                               | 45        |
| 3.5.4                                              | Uji Pengaruh .....                                          | 45        |
| 3.5.4.1                                            | Analisis Regresi Linear Berganda.....                       | 45        |
| 3.5.4.2                                            | Analisis Koefisien Determinasi .....                        | 45        |
| 3.5.5                                              | Uji Hipotesis .....                                         | 46        |
| 3.5.5.1                                            | Uji T (Uji Parsial).....                                    | 46        |
| 3.5.5.2                                            | Uji F (Uji Simultan) .....                                  | 46        |
| 3.6                                                | Lokasi dan Jadwal Penelitian.....                           | 46        |
| 3.6.1                                              | Lokasi Penelitian .....                                     | 46        |
| 3.6.2                                              | Jadwal Penelitian.....                                      | 47        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> |                                                             | <b>48</b> |
| 4.1                                                | Profil Responden.....                                       | 48        |
| 4.1.1                                              | Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....      | 48        |
| 4.1.2                                              | Identifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman Bekerja ..... | 49        |
| 4.1.3                                              | Identifikasi Responden Berdasarkan Usia .....               | 49        |
| 4.1.4                                              | Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 50        |
| 4.2                                                | Hasil Penelitian .....                                      | 51        |
| 4.2.1                                              | Analisis Deskriptif.....                                    | 51        |
| 4.2.1.1                                            | Variabel Citra Merek .....                                  | 53        |
| 4.2.1.2                                            | Variabel Kualitas Pelayanan .....                           | 54        |
| 4.2.1.3                                            | Variabel Kualitas Produk.....                               | 56        |
| 4.2.1.4                                            | Variabel Loyalitas Pelanggan .....                          | 58        |
| 4.2.2                                              | Hasil Uji Kualitas Data.....                                | 59        |

|              |                                                                                                                       |           |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.2.2.1      | Hasil Uji Validitas .....                                                                                             | 59        |
| 4.2.2.2      | Hasil Uji Reliabilitas .....                                                                                          | 63        |
| 4.2.3        | Hasil Uji Asumsi .....                                                                                                | 65        |
| 4.2.3.1      | Hasil Uji Normalitas .....                                                                                            | 65        |
| 4.2.3.2      | Uji Kolmogrov-Smirnov .....                                                                                           | 67        |
| 4.2.3.3      | Uji Multikolinearitas .....                                                                                           | 68        |
| 4.2.3.4      | Uji Heteroskedastisitas .....                                                                                         | 69        |
| 4.2.4        | Uji Pengaruh .....                                                                                                    | 70        |
| 4.2.4.1      | Analisis Regresi Linear .....                                                                                         | 70        |
| 4.2.4.2      | Analisis Determinasi .....                                                                                            | 72        |
| 4.2.4.3      | Uji Hipotesis .....                                                                                                   | 73        |
| 4.2.4.4      | Uji Parsial (Uji T) .....                                                                                             | 73        |
| 4.2.4.5      | Uji Simultan (Uji F) .....                                                                                            | 74        |
| 4.3          | Pembahasan .....                                                                                                      | 76        |
| 4.3.1        | Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan .....                                                               | 76        |
| 4.3.2        | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....                                                        | 76        |
| 4.3.3        | Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....                                                           | 77        |
| 4.3.4        | Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara Simultan<br>berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan ..... | 77        |
| <b>BAB V</b> | <b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                       | <b>78</b> |
| 5.1          | Simpulan .....                                                                                                        | 78        |
| 5.2          | Saran .....                                                                                                           | 78        |

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

#### **SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Tahapan Loyalitas.....                               | 31 |
| Gambar 2.2 Kernagka Pemikiran .....                             | 34 |
| Gambar 3.1 Grafik Uji Normalitas .....                          | 43 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas (Histogram) .....               | 64 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....                 | 65 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas (Partial Regression Plot) ..... | 65 |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                |    |
|------------|----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1  | Data Pencapaian Target 2017 .....                              | 5  |
| Tabel 1.2  | Data Pencapaian Target 2018 .....                              | 5  |
| Tabel 2.1  | Penelitian terdahulu .....                                     | 32 |
| Tabel 3.1  | Operasional Variabel .....                                     | 38 |
| Tabel 3.2  | Skala likert .....                                             | 41 |
| Tabel 3.3  | Jadwal penelitian .....                                        | 48 |
| Tabel 4.1  | Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....           | 47 |
| Tabel 4.2  | Distribusi Responden berdasarkan Pengalaman Bekerja .....      | 48 |
| Tabel 4.3  | Distribusi Responden berdasarkan Usia .....                    | 49 |
| Tabel 4.4  | Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....      | 50 |
| Tabel 4.5  | Statistik Deskriptif.....                                      | 51 |
| Tabel 4.6  | Kriteria Analisis Deskriptif.....                              | 51 |
| Tabel 4.7  | Distribusi jawaban Responden variabel Citra Merek.....         | 52 |
| Tabel 4.8  | Distribusi jawaban Responden variabel Kualitas Pelayanan.....  | 54 |
| Tabel 4.9  | Distribusi Jawaban Responden variabel Kualitas Produk .....    | 55 |
| Tabel 4.10 | Distribusi jawaban responden variabel Loyalitas Pelanggan..... | 57 |
| Tabel 4.11 | Hasil uji validitas Citra Merek .....                          | 59 |
| Tabel 4.12 | Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan .....                   | 60 |
| Tabel 4.13 | Hasil uji validitas Kualitas Produk.....                       | 60 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....                   | 61 |
| Tabel 4.15 | Uji Reliabilitas Citra Merek.....                              | 62 |
| Tabel 4.16 | Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....                      | 62 |
| Tabel 4.17 | Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....                          | 63 |
| Tabel 4.18 | Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan .....                     | 63 |
| Tabel 4.19 | Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....                              | 66 |
| Tabel 4.20 | Hasil Uji Multikolinearitas .....                              | 67 |
| Tabel 4.21 | Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                            | 68 |
| Tabel 4.22 | Hasil Koefisien Regresi .....                                  | 69 |
| Tabel 4.23 | Koefisien determinasi ( $R^2$ ).....                           | 71 |
| Tabel 4.24 | Hasil Pengujian Hipotesis secara Partial (Uji t).....          | 73 |
| Tabel 4.25 | Hasil Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F).....         | 74 |