

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PRODUK PASTA GIGI
MEREK PEPSODENT DI KECAMATAN MAULafa**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**



OLEH:

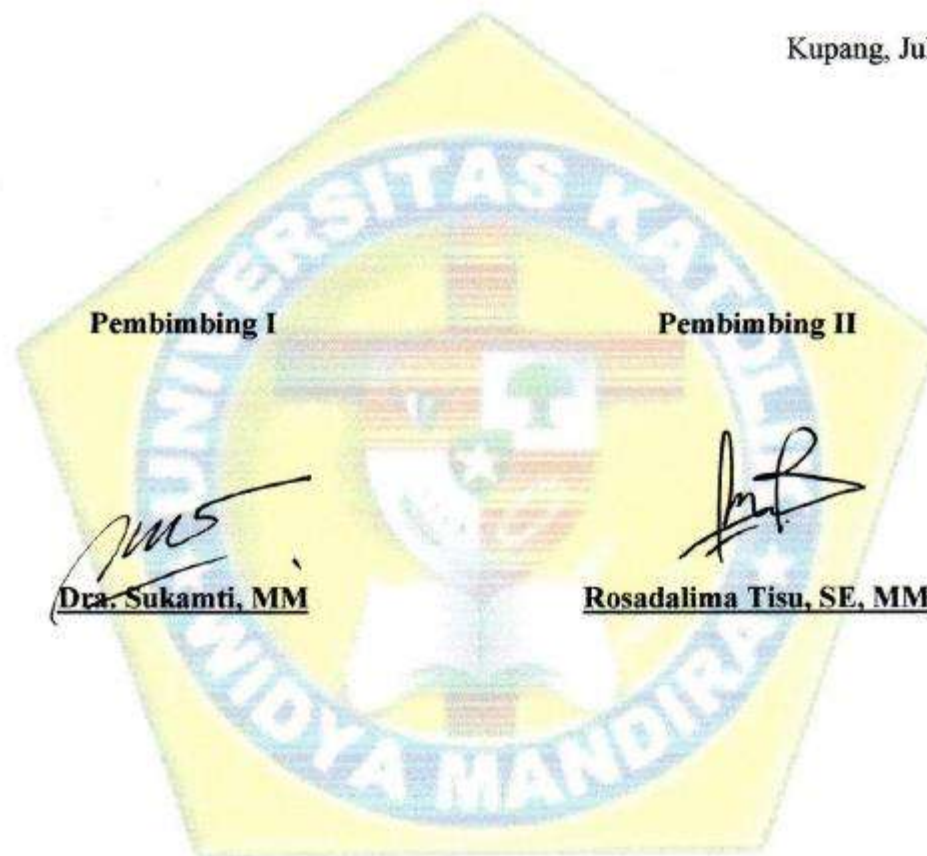
OKTOFIANUS TAGI
NO. REG: 321 12 019

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima oleh Tim Pembimbing Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, Juli 2016



Mengetahui;
Ketua Jurusan Manajemen

Henny A. Manafe, SE, MM

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh Panitia Ujian Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 22 Juli 2016

Jam : 90.00 – 11.00 Wita

Atas nama : Oktofianus Tagi

Dinyatakan : LULUS

Panitia Ujian Skripsi

Ketua : Dra. Sukamti, MM

(.....)

Sekretaris : Rosadalima Tisu, SE, MM

(.....)

Penguji I : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM

(.....)

Penguji II : Rere Paulina Bibiana, SE, MM

(.....)

Penguji III : Dra. Sukamti, MM

(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Thomas Ola, SE, M.Si

Ketua Jurusan Manajemen


Henny A. Manafe, SE, MM

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“MOTO”

*Percayalah hari ini akan lebih indah dari kemarin jika kita tidak
mengawalinya dengan usaha dan doa
Kesuksesan itu tidak akan datang bagi mereka yang hanya
menunggu*

“PERSEMBAHAN”

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- 1. Tuhan Yesus Kristus dengan Kasih-Nya yang selalu menopang segala rencana penulis saat penyelesaian skripsi.*
- 2. Yang Tersayang: Bapak Gabriel Tagi dan Mama Mince Buky yang telah dengan susah payah membesarkan dan membanting tulang mencari nafkah untuk membiayai pendidikanku.*
- 3. Kepada saudara-saudariku tercinta: Desi Tagi, Edo Tagi, Deddy Tagi, Bibi Ros Buky, Hesti, Boy, Linda, Tris, Moris Tade, K Lucki, K Henny, K Agus Rihy, K Melan Saudale, Kolin, Chati, Canet, K Prima Hayon, dan Mex Tefi.*
- 4. Sahabat-sahabatku tercinta angkatan '12 : Eman Rihy, Leo Lewuk, Apris Fallo, Selfie Goetha, Ejo Lip, Jek Parampok, UtoK Perry, Vian Lengari, Chandara, Roman Anunut, Dellly, Lia Lay, to'o Riki, Rizal Puzpos dan Robi Lahana, Guru Ana Alor.*
- 5. Teman terdekatku Seli Marselina Oki yang selalu memberi semangat, motivasi dan dukungan doa.*
- 6. Almamaterku tercinta UNWIRA Kupang.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan bimbingannya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Pasta Gigi Merek Pepsodent Di Kecamatan Maulafa.**”

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Bersama ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. P. Yulius Yasinto, SVD, MA, M.Sc selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dr. Thomas Ola, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu penulis dalam urusan administrasi umum maupun akademik di Fakultas Ekonomi.
3. Henny A. Manafe, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Dra, Sukamti, MM selaku pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, motivasi dan bimbingan mulai dari persiapan proposal hingga skripsi ini.
5. Rosadalima Tisu, SE, MM selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan, motivasi dan bimbingan mulai dari persiapan proposal hingga skripsi ini.

6. Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku penguji I, Rere Paulina Bibiana, SE, MM selaku Penguji II, dan Dra. Sukamti, MM selaku penguji III, yang telah menguji dan memberikan masukan serta perbaikan bagi penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen lainnya serta para Pegawai Tata Usaha yang telah membimbing dan menolong penulis.
8. Senior, Teman-teman dan junior Fakultas Ekonomi UNWIRA yang telah membantu penulis mulai dari masa kuliah, kegiatan kampus, sampai pengerjaan skripsi ini.
9. Dan semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan Yesus Membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, tetapi penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Kupang, Juli 2016

Penulis

ABSTRAK

Oktofianus Tagi (321 12 019) dengan judul skripsi “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Pasta Gigi Merek *Pepsodent* di Kecamatan Maulafa”. Di bawah bimbingan Dra, Sukamti, SE, MM sebagai pembimbing I dan Rosadalima Tisu, SE, MM sebagai pembimbing II.’

Pasta gigi merupakan produk yang telah menjadi kebutuhan primer dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Pasta gigi merek pepsodent merupakan pasta gigi yang digunakan oleh semua kalangan masyarakat, mulai dari golongan ekonomi rendah, menengah dan atas. Data awal menunjukkan pepsodent masih menduduki Top Brand Indeks pasta gigi di Indonesia, namun mengalami fluktuatif atau tidak stabil selama 5 tahun terakhir. Pengamatan awal juga menunjukkan banyak konsumen tidak loyal terhadap pepsodent. Masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana persepsi konsumen tentang citra merek, kualitas produk dan loyalitas konsumen tentang produk pasta gigi merek pepsodent di Kecamatan Maulafa? Apakah citra merek dan kualitas produk secara parsial dan simultan terhadap loyalitas konsumen produk pasta gigi merek pepsodent di Kecamatan Maulafa? Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi konsumen tentang citra merek, kualitas produk dan loyalitas konsumen produk pasta gigi merek pepsodent di Kecamatan Maulafa, untuk mengetahui signifikansi pengaruh citra merek dan kualitas produk secara parsial dan simultan terhadap loyalitas konsumen produk pasta gigi merek pepsodent di Kecamatan Maulafa.

Penelitian ini dilakukan pada Kecamatan Maulafa. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, dengan menggunakan teknik *aksidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Alat analisis menggunakan alat statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial.

Hasil analisis deskriptif memberikan gambaran bahwa variabel citra merek tergolong baik dengan nilai 72,3%, variabel kualitas produk juga tergolong baik dengan nilai 83,02 dan variabel loyalitas konsumen tergolong baik dengan nilai 83,3%. Hasil analisis statistik inferensial variabel citra merek secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen, dan variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil koefisien determinasi sebesar 0,52 di mana 52% variabel loyalitas konsumen disumbangkan oleh citra merek dan kualitas produk, sedangkan sisanya 48% merupakan pengaruh dari faktor lain yang tidak diteliti.

Saran yang diberikan ialah hendaknya perusahaan harus menjaga citra dari merek produk *pasta gigi pepsodent* mereka dengan tetap mempertahankan citra dan kualitas produk, sehingga loyalitas konsumen terjaga.

Kata kunci : Citra merek, kualitas produk dan loyalitas konsumen

DAFTAR ISI

Hal

LEMBARAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Konsep Pemasaran.....	11
1. Pengertian Pemasaran	11
2. Manajemen Pemasaran	13
3. Bauran Pemasaran	14
B. Pengertian Merek (<i>Brand</i>).....	17
C. Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	19

1. Pengertian Citra Merek	19
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Citra Merek	21
3. Komponen Citra Merek.....	22
4. Indikator Citra Merek.....	23
D. Kualitas Produk.....	24
1. Pengertian Kualitas Produk	24
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	26
3. Dimensi Kualitas Produk	28
E. Hubungan Citra Merek dan Kualitas Produk	28
F. Loyalitas Konsumen.....	29
1. Pengertian Loyalitas Konsumen	29
2. Ciri-Ciri Loyalitas Konsumen	31
3. Indikator Loyalitas Konsumen	35
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	36
G. Hubungan Citra Merek dan Loyalitas Konsumen.....	37
H. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	41
I. Pasta Gigi Merek Pepsodent	38
J. Penelitian Terdahulu.....	40
K. Kerangka Berpikir	42
L. Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Waktu dan Tempat Penelitian	44
B. Populasi dan Sampel Penelitian	44
C. Jenis Data	46

D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Variabel Penelitian, Definisi Operasi, Indikator dan Skala Pengukuran	48
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	49
G. Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Karakteristik Responden.....	59
B. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	63
C. Analisis Data	68
D. Pembahasan	79
BAB V PENUTUP	83
A. KESIMPULAN.....	83
B. SARAN	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Pasta Gigi 2007-2011.....	4
Tabel 1.3 Jumlah Seluruh Responden Pada Kecamatan Maulafa.....	45
Tabel 3.1 Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Indikator dan Item.....	48
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan	62
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek.....	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kedua Variabel Kualitas Produk.....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen	67
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.11 Jawaban Responden Variabel Citra Merek	69
Tabel 4.12 Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	70
Tabel 4.13 Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen	71
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linier Berganda	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial	76
Tabel 4.16 Uji Simultan	78
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Piramida Loyalitas Merek	34
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	42
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	73
Gambar 4.2 Normal P-P Plot Of Regression Standarized Residual.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	88
Lampiran 2 Jawaban Responden	93
Lampiran 3 Uji Validitas	102
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	104
Lampiran 5 Regresion	105
Lampiran 6 Surat Penelitian	106
Lampiran 7 Kartu Bimbingan	107