

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS**
(Studi Empiris Pada Konsumen Air Mineral Dalam Kemasan Merek Aqua Di Kota Padang)

Skripsi



Oleh:

TAUFIK HARI ADI SIBARANI
1710011211137

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta menyatakan :

Nama : TAUFIK HARI ADI SIBARANI
NPM : 1710011211137
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Empiris Pada Konsumen Air Mineral Dalam Kemasan Merek Aqua)

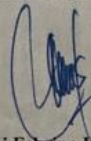
Telah disetujui skripsinya dengan sesuai prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan telah dinyatakan LULUS dalam ujian komprehensif pada hari **Jum'at, 25 Februari 2022**.

Pembimbing



Mery Trianita, S.E., M.M.

Disetujui oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta



Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si.

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

Oleh

Taufik Hari Adi Sibarani¹, MeryTrianita²

Prodi Manajemen, FakultasEkonomi&Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-Mail : taufikhariadi2@gmail.com, merytrianita@bunghatta.ac.id

Abstrak.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pada konsumen air mineral dalam kemasan merek Aqua. Pada penelitian ini, jumlah populasi konsumen yang mengkonsumsi air mineral dalam kemasan tidak terbatas maka ukuran sampel yang digunakan mengacu pada pendapat Sekaran (2017) yaitu dengan mengaitkan jumlah variable dengan 20 sehingga jumlah atau ukuran sampel yang digunakan berjumlah 60 orang. Pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan menyebarkan google form dan penyebaran secara langsung kepada konsumen minimal dua kali telah membeli dan mengkonsumsi air mineral dalam kemasansan merek Aqua. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dan pengujian t-statistik. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ditemukan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dalam mengkonsumsi air mineral dalam kemasan merek Aqua sedangkan hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen mengkonsumsi air mineral dalam kemasan merek Aqua di Kota Padang.

Kata Kunci: LoyalitasKonsumen, KualitasProduk dan Citra Merek.

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

ABSTRAK

DAFTAR ISI

BAB 1.....Error! Bookmark not defined.

PENDAHULUAN.....Error! Bookmark not defined.

1.1 Latar Belakang Masalah..... Error! Bookmark not defined.

1.2 Perumusan Masalah..... Error! Bookmark not defined.

1.3 Tujuan Penelitian.....Error! Bookmark not defined.

1.4 Manfaat Penelitian.....Error! Bookmark not defined.

BAB II.....Error! Bookmark not defined.

TINJAUAN PUSTAKA.....Error! Bookmark not defined.

2.1 Loyalitas Pelanggan..... Error! Bookmark not defined.

2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.Error! Bookmark not defined.

2.1.2 Pentingnya Loyalitas Pelanggan Error! Bookmark not defined.

2.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan..... Error! Bookmark not defined.

2.3 Kualitas Produk..... Error! Bookmark not defined.

2.3.1 Definisi Kualitas Produk.....Error! Bookmark not defined.

2.3.2 Pentingnya Kualitas Produk..Error! Bookmark not defined.

2.4 Citra Merek..... Error! Bookmark not defined.

2.4.1 Pengertian Citra Merek..... Error! Bookmark not defined.

2.4.2 Pentingnya Citra Merek..... Error! Bookmark not defined.

2.5 Pengembangan Hipotesis.....Error! Bookmark not defined.

2.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....Error! Bookmark not defined.

2.5.2Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Error! Bookmark not defined.

2.7 Model Kerangka Konseptual..... Error! Bookmark not defined.

BAB III.....Error! Bookmark not defined.

METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian...	Error! Bookmark not defined.
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Definisi Operasional Variabel....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Variabel Dependen.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Variabel Independen.....	Error! Bookmark not defined.
1. Kualitas Produk (X ₁).....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Pengukuran Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Analisis Model Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Uji F-statistik.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Uji t-statistik.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Demografis Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Prosedur Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Identitas Umum Responden..	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Hasil Pengujian Validitas.....	Error! Bookmark not defined.

4.2.1 Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Konsumen Error!

Bookmark not defined.

4.2.2 Hasil Pengujian Variabel Kualitas Produk Error!

Bookmark not defined.

4.2.3 Hasil Pengujian Validitas Variabel Citra MerekError!

Bookmark not defined.

4.2.2 Hasil Pengujian Reliabilitas...	Error! Bookmark not defined.
4.4 Analisis Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.5 Analisis Koefisien Determinasi....	Error! Bookmark not defined.
4.6 Hasil Pengujian F-statistik.....	Error! Bookmark not defined.
4.7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.7 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Mengonsumsi Air Mineral dalam Kemasan Merek Aqua	Error! Bookmark not defined.
4.7.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Mengonsumsi Air Mineral dalam Kemasan Merek Aqua	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.