

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS MEREK
(Studi Pada Pengguna Motor Yamaha di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :
Arfi Ardiansyah
201710160311373

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS MEREK
(Studi Pada Pengguna Motor Yamaha di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :
Arfi Ardiansyah
201710160311373

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK

(Studi pada Pengguna Motor Yamaha di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh

Nama : Arfi Ardiansyah

NIM : 201710160311373

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 19 Juli 2024, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Prof. Dr. Widayat, M.M.

Pembimbing II : Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

Penguji I : Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.

Penguji II : Rinaldy Achmad Roberth F., S.AB., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idris Zuhron, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arfi Ardiansyah
NIM : 201710160311373
Program Studi : Manajemen
E-mail : arfiardiansyah678@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah hasil asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijelaskan sebagai bahan rujukan dalam skripsi ini secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai sumber atau bahan acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Arfi Ardiansyah

**PENGARUH KUALITAS MEREK DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS MEREK
(Studi Pada Pengguna Motor Yamaha di Kecamatan Lowokwaru
Kota Malang)**

Arfi Ardiansyah

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Email : arfiardiansyah678@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas merek secara parsial. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Sampel data yang digunakan adalah 85 responden Pengguna Motor Yamaha di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Teknik pengumpulan sampelnya adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling yang memberikan kriteria tertentu kepada responden. Responden yang dipilih adalah pengguna motor Yamaha di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah 1) variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas merek, dan 2) variabel citra merek berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas merek.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek ,Loyalitas Merek

**THE INFLUENCE OF QUALITY PRODUCT AND BRAND IMAGE ON
BRAND LOYALTY
(STUDY ON YAMAHA MOTOR USERS AT LOWOKWARU
DISTRICT, MALANG CITY)**

Arfi Ardiansyah

Management Study Program, Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Malang
E-mail: arfiardiansyah678@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the partial influence of product quality and brand image on brand loyalty. This research uses primary data collected through questionnaires. The data sample used was 85 respondents who used Yamaha motorbikes in Lowokwaru District, Malang City. The sample collection technique is non-probability sampling with a purposive sampling method which provides certain criteria to respondents. The respondents selected were Yamaha motorbike users in Lowokwaru District, Malang City. The data analysis technique used is multiple linear regression. The results of this research are 1) the product quality variable has a significant effect on the brand loyalty variable, and 2) the brand image variable has a significant effect on the brand loyalty variable.

Keywords: Quality Product, Brand Image, Brand Loyalty.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Assalamualaikum Wr Wb.

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek (Studi Pada Pengguna Motor Yamaha di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah mendukung dan memberikan bantuan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof.Dr. Nazaruddin Malik, M.si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof.Dr .Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
4. Prof.Dr. Widayat, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, kadang marah seperti orang tua sendiri, penuh dengan kepedulian, dorongan, serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Saya bersyukur mendapatkan dosen pembimbing sebaik beliau.
5. Dr.R.Iqbal Robbie S.E.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, dengan sabar memberikan arahan, dorongan, serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Saya bersyukur mendapatkan dosen pembimbing sebaik beliau.
6. Dra.Baroya Mila Shanty, M.M. selaku dosen wali Manajemen Kelas G 2017 yang mengarahkan saya seperti orang tua sendiri dan penuh kepedulian selama studi di Universitas Muhammadiyah Malang.

7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Responden penelitian yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner guna kelancaran penelitian ini.
9. Kedua Orang Tua saya Bapak Iskandar dan Ibu Rena Gusrita yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, serta dengan tulus mendo'akan demi kebaikan saya. Untuk adik-adik saya Rido, Fahri, dan Fatih yang telah memberikan semangat untuk saya.
10. Seluruh teman – teman manajemen G serta teman – teman terdekat saya terutama Karisma, Ardian ,Ardie, Idham, Eko,Yuda,Pudun,Dian dan lainnya yang telah mendukung saya .

Kepada mereka semua, ungkapan terima kasih dan doa' tulus saya persembahkan. Semoga yang telah mereka berikan kepada saya tercatat sebagai amal ibadah dan mendapat balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Akhirnya, dengan keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan serta semoga tulisan ini memiliki banyak manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Billahittaufiq Wal Hidayah, Wassalamualaikum Wr Wb

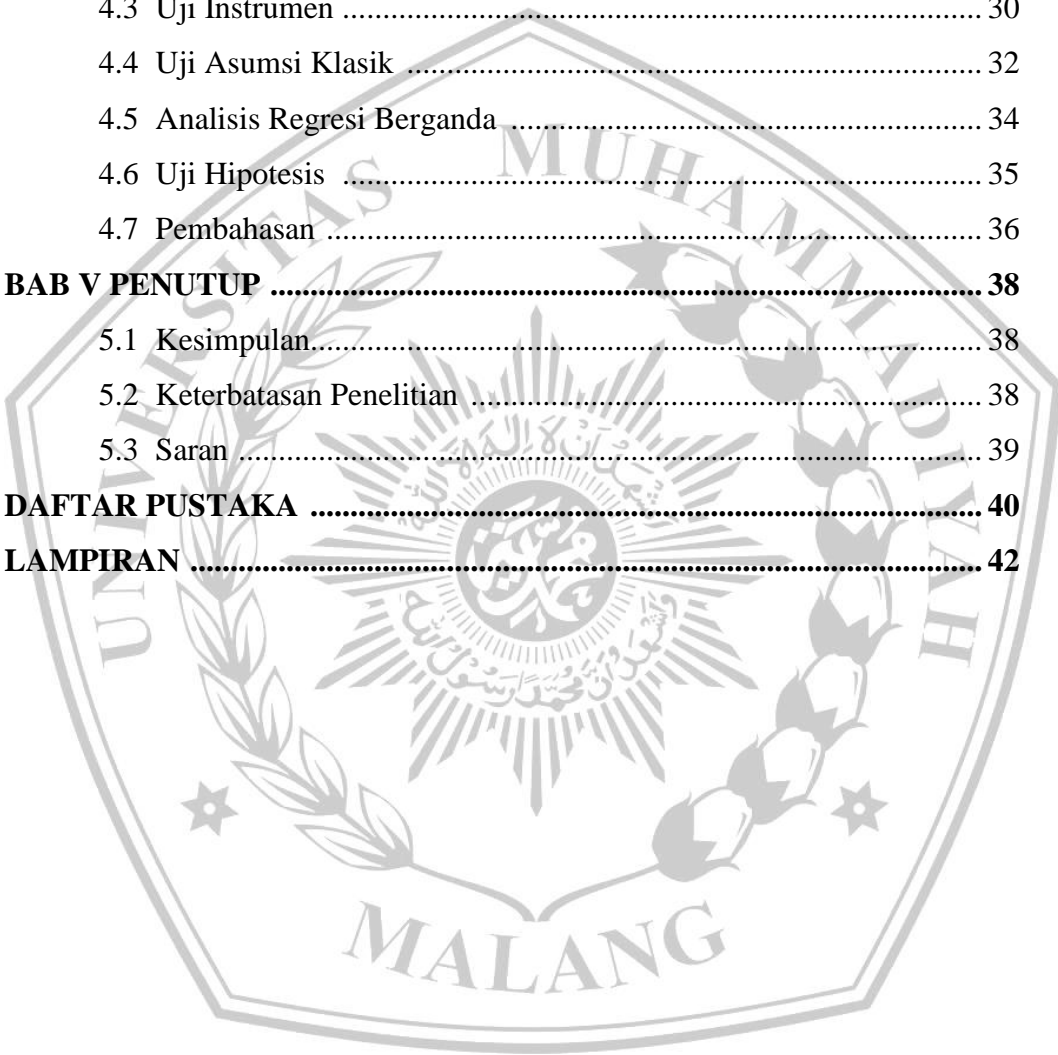
Malang, Juli 2024

Arfi Ardiansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
ABSTRAKS	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Tinjauan Teori	7
2.3 Kerangka Pikir dan Hipotesis	13
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Lokasi Penelitian	16
3.2 Jenis dan Sumber Data	16
3.3 Populasi dan Sampel	16
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	17
3.5 Definisi Operasional Variabel	17
3.6 Metode Pengumpulan Data	19
3.7 Penskalaan Data	19
3.8 Uji Instrumen Penelitian	20

3.9 Teknik Analisis Data	21
3.10 Uji Asumsi Klasik	22
3.11 Uji Hipotesis	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Karakteristik Responden	24
4.2 Analisis Deskriptif Kategori Per Variabel	26
4.3 Uji Instrumen	30
4.4 Uji Asumsi Klasik	32
4.5 Analisis Regresi Berganda	34
4.6 Uji Hipotesis	35
4.7 Pembahasan	36
BAB V PENUTUP	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Keterbatasan Penelitian	38
5.3 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	42



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Motor	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	17
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban	20
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	25
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	25
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel	26
Tabel 4.5 Kategorisasi Variabel <i>Loyalitas Merek</i>	27
Tabel 4.6 Kategorisasi Variabel <i>Kualitas Produk</i>	28
Tabel 4.7 Kategorisasi Variabel <i>citra merek</i>	29
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	31
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	33
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	33
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	34
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda	34
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>t</i>	35

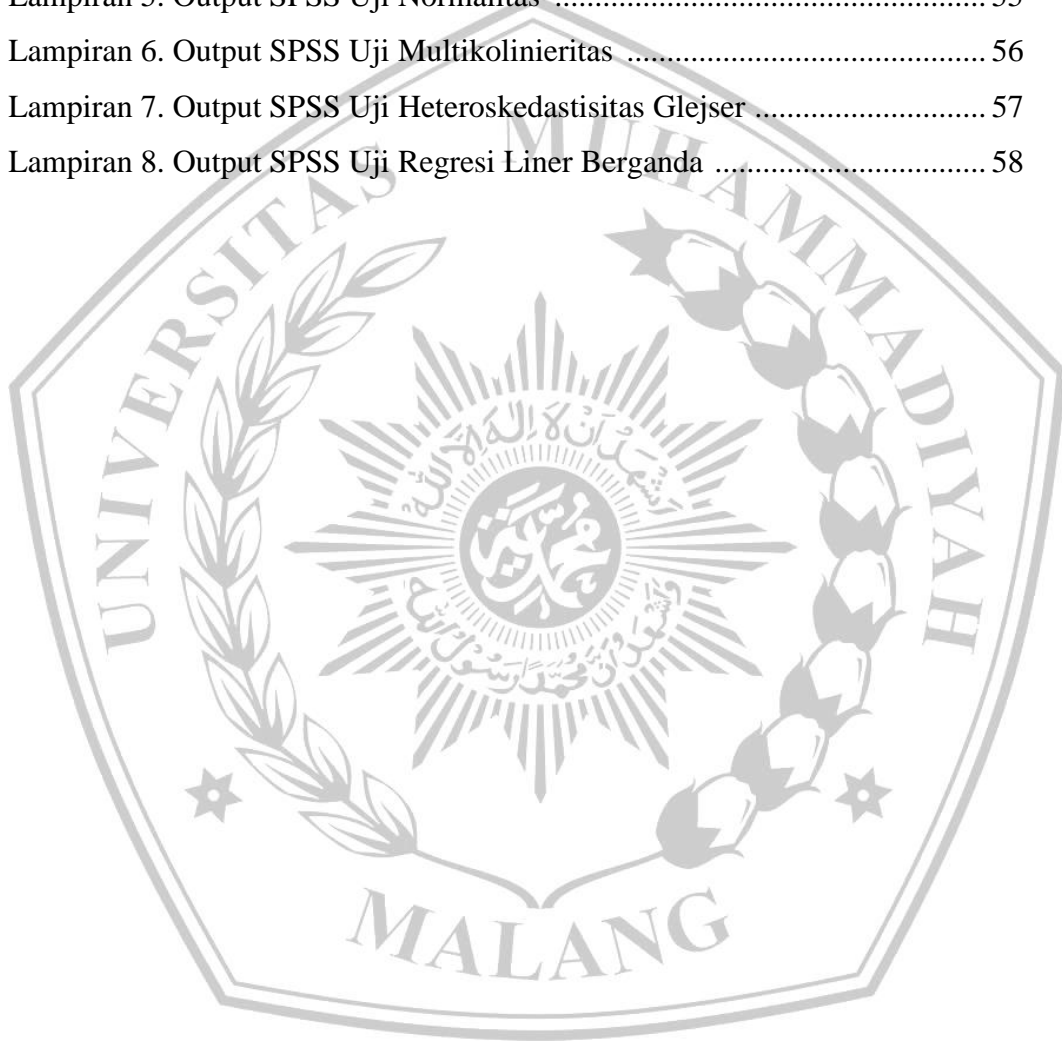
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian 14



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	42
Lampiran 2. Jawaban Karakteristik Responden	45
Lampiran 3. Hasil Karakteristik Data Responden	49
Lampiran 4. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	51
Lampiran 5. Output SPSS Uji Normalitas	55
Lampiran 6. Output SPSS Uji Multikolinieritas	56
Lampiran 7. Output SPSS Uji Heteroskedastisitas Glejser	57
Lampiran 8. Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda	58



DAFTAR PUSTAKA

- Agustin,S (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 5, No. 1, hal. 1-15
- Ali, H. (2019). Building Repurchase Intention and Purchase Decision: Brand Awareness and Brand Loyalty Analysis (Case Study Private Label Product in Alfamidi Tangerang). Saudi Journal of Humanities and Social Sciences, 04(09), 623–634
- Amelia, S. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 6(1), 3.
- Armstrong, Kotler .(2015). “*Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*”, England : Pearson Education, Inc
- Arnould, E., Prince, L., & Zinkhan, G. (2021). Consumers. New York: McGraw Hill Education.
- Azwar, S. (2013). Metode penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Berlianto, M. P. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Industri Kecantikan. *Journal of Management and Business Review*, 15(2), 260–275
- Bowen, J.T., & S.L. Chen. (2015). “*The Relationship between Customer Loyalty and Customer Satisfaction*”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 13, No. 5, pp. 213-217
- Durianto, dkk. (2015). *Brand Equity Ten*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. (2015). Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Delapan ed.). Semarang
- Kartajaya, Hermawan. (2014). *Marketing in Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management, 15th Edition New Jersey*: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Nila Kasuma Dewi, Gus Andri, Sepris Yonaldi. (2012). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume 3, Nomor 2, Mei 2012.
- Nurhayati, Risky. (2011). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan .Skripsi. Yogyakarta: UPN”Veteran”.

- Rahayu,Nur(2012).Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Merek Sabun Mandi Lifebuoy. Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
- Retno,Purbaningtyas.(2009).Pengaruh *Brand Community* dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Merek motor Mio.Skripsi.Jakarta: Universitas Indonesia.
- Schiffman & Kanuk. (2012). *Perilaku Konsumen* (edisi 7). Jakarta: Prentice Hall.
- Schiffman, Leon G. & Kanuk, Leslie L. (2014). *Consumer Behaviour* (8th ed). New Jersey: Printice Hall.
- Septian,P(2017).Pengaruh Persepsi Harga Promosi Desain Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Merek Motor Matic.Semarang: *Journal of Management*, vol. 6, no. 1, pp. 265-277
- Shaharudin, M. R., Pani, J. J., Mansor, S. W., dan Elias, S. J. (2010). *Factors Affecting Purchase Intention of Organic Food in Malaysia's Kedah State, CrossCultural Communication* Vol. 6, No. 2, 105-116.
- Simamora, Bilson dan Lim, Johanes. (2015). *Aura Merek : 7 Langkah Membangun Merek yang Kuat*.Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian*, Bandung: CV Alfa Beta.
- Sutisna. (2016). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Venia,S(2017).Pengaruh Harga Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Merek.Skripsi.Semarang:Universitas Diponegoro
- Yee, A. F., & Sidek, B. (2018). *Influence Of Brand Loyalty On Consumer Sportswear. International Journal Of Economics And Management*, Vol. 2, Issn 1823 – 836.
- Yusuf,C(2011).*Pengaruh Brand Community dan Citra Merek terhadap Loyalitas Merek motor Yamaha*.Skripsi.Semarang:Universitas Negeri Semarang.

The Influence of Quality Product and Brand Image on Brand Loyalty (Study on Yamaha Motor Users at Lowokwaru District, Malang City)

ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

29%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

MATCHED SOURCE

2

ejournal.umm.ac.id

Internet Source

4%

2%

★ journal.laaroiba.ac.id

Internet Source

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

