

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
(STUDI PADA PELANGGAN KOSMETIK MEREK
MAYBELLINE)**

S K R I P S I

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank
Semarang**



Oleh :

**Nama : Wifiq Ananea
N I M : 14.05.51.0036
Program Studi : S.1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK
SEMARANG
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS (STUDI PADA PELANGGAN KOSMETIK MEREK MAYBELLINE)

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan telah mengikuti ujian
pendadaran

Oleh :
Wifiq Ananea
14.05.51.0036
Program Studi S.1 Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank
Semarang

Semarang, 12 Desember 2019
Dosen Pembimbing


(Mulyo Budi Setiawan, SE., M.M)
NIDN: 0623036902

HALAMAN PENGESAHAN



Skripsi dengan judul:
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
(STUDI PADA PELANGGAN KOSMETIK MEREK
MAYBELLINE)**

Ditulis Oleh :

Nama : Wifiq Ananea
NIM : 14.05.51.0036
Program Studi : S.1 Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal: 26 Februari 2020

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji I

(Mulyo Budi Setiawan, SE., M.M)
NIDN: 0623036902

Penguji II

(Dr. Euis Soliha, S.E, M.Si)
NIDN: 0027037101

Penguji III

(Bambang Sutedjo, DRS., M.M)
NIDN: 0623036101

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



(Dr. Euis Soliha, S.E, M.Si)
NIDN : 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Wifiq Ananea
NIM : 14.05.51.0036
Program Studi : S.1 Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN KOSMETIK MEREK MAYBELLINE (Studi pada Konsumen Toko Lunacoco Semarang) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 28 Januari 2019

Yang menyatakan



(Wifiq Ananea)

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

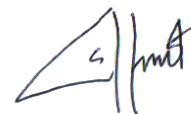
“Sesungguhnya, sebuah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap”.

(QS. Al Insyirah: 6-7)

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”. (QS. Ar-Ra”d: 11)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas besar karunia yang telah engkau limpahkan kepadaku dan juga kedua orang tuaku yang telah berusaha memberikan aku dukungan dan doa. Hingga akhirnya aku bangkit untuk semangat mengerjakan skripsi ini sampai tuntas. Karya tulis ini kupersembahkan kepada keluargaku : Bapak, Ibu, adik-adikku dan sahabatku yang senantiasa memberikan dorongan semangat, doa, kasih sayang, dan perhatian. Aku hanya bisa mengucapkan banyak berterima kasih serta bersyukur kepada kalian semua tanpa dukungan kalian aku enggak akan bisa semangat menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah SWT membalas kemuliaan hati kalian.



(Wifiq Ananea)

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN KOSMETIK MEREK MAYBELLINE** (Studi pada Konsumen Toko Lunacoco Semarang).

Skripsi ini merupakan syarat yang mutlak dipenuhi oleh penulis untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

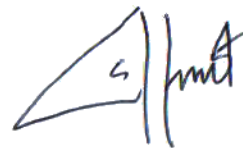
- 1) Bapak Dr. Safik Faozi M.hum. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
- 2) Ibu Dr. Euis Soliha, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
- 3) Ibu Sri Sudarsi, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
- 4) Bapak Mulyo Budi Setiawan, SE.M M.M selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dan mengarahkan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 5) Bapak Dr. Drs. Robertus Basiya, M.M selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan semangat, doa serta arahan selama masa studi awal hingga akhir.
- 6) Ibu dan Bapak Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

- 7) Seluruh staf pengajar dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
- 8) Bapak, Ibu yang telah memberikan cinta, kasih sayang, doa, motivasi dan dukungan baik moral maupun spiritual untuk menyelesaikan studi.
- 9) Teman - temanku dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan taufiq, hidayah dan inayah serta menunjukkan yang terbaik dan membalas kebaikan yang telah diberikan dengan kebaikan pula. Dengan segala kerendahan hati semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Semarang, 28 Januari 2019

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wifiq Ananea', written over a faint, stylized graphic element that resembles a triangle or a stylized letter 'A'.

(Wifiq Ananea)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Perilaku Konsumen	8
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	13
2.1.2.1 Definisi Loyalitas	15
2.1.2.2 Karakteristik Loyalitas	16
2.1.3 <i>Kepuasan Pelanggan</i>	17
2.1.3.1 Definisi Kepuasan.....	17
2.1.3.2 Teori Kepuasan	19
2.1.4 Kualitas Produk.....	22
2.1.4.1 Dimensi Kualitas Produk	24
2.1.4.2 Tahap-tahap Kualitas Produk.....	26
2.1.5 Citra Merk	27
2.1.5.1 Definisi.....	27
2.1.5.2 Tahap-tahap Citra Merk	30

2.5.1.3 faktor-faktor citra merk	31
2.5.1.4 Indikator citra merk.....	33
2.2 Kajian Riset Empiris	35
2.3 Pengembangan Hipotesis	37
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.3.2 Hubungan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
2.3.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	39
2.4 Model Penelitian	40
2.4.1 Model Grafis	40
2.4.2 Model Matematis	40
BAB III METODA DAN DESAIN PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	42
3.2 Populasi dan Sampel	42
3.2.1 Populasi	42
3.2.2 Sampel.....	43
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	44
3.3.1 Jenis Data	44
3.3.1.1 Data Primer	44
3.3.1.2 Data Sekunder	45
3.3.2 Sumber Data.....	45
3.4 Devinisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47
3.5 Metoda Analisa Data.....	49
3.6 Uji Model	44
3.6.1 Uji validitas	50
3.6.2 Uji Reabilitas.....	50
3.7 uji koefisien deterninasi	52
3.7.1 Uji hipotesis	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Penelitian	54
4.2 Deskripsi Responden.....	54
4.3 Deskripsi Variabel.....	55

4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian	57
4.4.1 Uji Validitas	58
4.4.2 Uji Reabilitas.....	60
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.6 Uji Kesesuaian Model	61
4.8 Pembahasan.....	64
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI	
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	69
5.3 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pencapaian Kinerja	
Tabel 2.1 Hasil Analisis Tedahulu	36
Tabel 3.1 Devinisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47
Tabel 4.1 Responden	54
Tabel 4.9 Reabilitas.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Model Grafis	40
-------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	74
Lampiran 2 Output SPSS	80
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	107
Lampiran 4 Surat Ijin Riset Penelitian	113