

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CINCAU STATION DI  
SURABAYA BARAT**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

**NADYA EMELIA SANDRA**

**NPM : 19420133**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2023**

Skripsi

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CINCAU STATION DI  
SURABAYA BARAT**

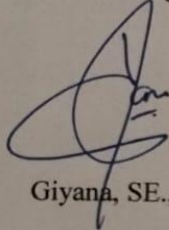
**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**NADYA EMELIA SANDRA**

NPM : 19420133

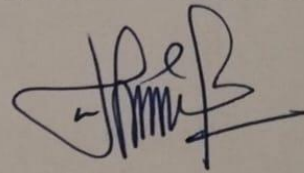
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

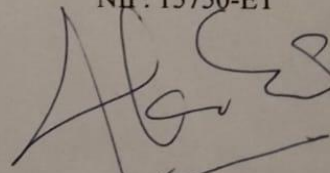


Giyana, SE., MM.

Anggota Dewan Penguji Lain




Dr. Titik Inayati, SE., M.Si.  
NIP. 15750-ET



Dr. Indahwati, Ec., M.Si.  
NIP. 18807-ET

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi

Tanggal, 27 Juli 2023



Dr. ADRIANTO TRIMARJONO, SE., MM.  
Ketua Program Studi

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CINCAU STATION DI  
SURABAYA BARAT**

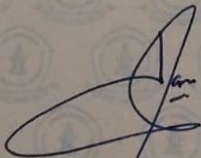
Diajukan oleh :

**NADYA EMELIA SANDRA**

NPM : 19420133

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



**GIYANA, SE, MM.**  
NIP. 93214-ET

Tanggal, 26 Juli 2023

KETUA PROGRAM STUDI



**Dr. ADRIANTO TRIMARJONO, SE., MM.**  
NIP. 09420-ET

Tanggal, 26 Juli 2023

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadya Emelia Sandra  
NPM : 19420133  
Alamat : Jl. Dukuh Kupang XV no 33A  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Cincou Station di Surabaya Barat**" bukan merupakan plagiasi atau sanduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 6 September 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini



(Nadya Emelia Sandra)

NPM: 19420133

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur, hanya bagi Tuhan YME, oleh karena berkat kasih dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Cincau Station di Surabaya Barat” sebagai syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan dari segala aspek, hal ini disebabkan karena hambatan, rintangan serta keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Terima kasih yang mendalam penulis persembahkan kepada yang terhormat :

1. Prof . Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. THT-KL(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Ec. Gimanto Gunawan,, MM., M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Giyana, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan saran, dan arahan kepada penulis, sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi

5. James Tumewu, SE., M.Ak selaku Dosen Diskusi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan saran, dan arahan kepada penulis, sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Surenggono, SE., SH., MM., selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan pengarahan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomis dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu segala hal dalam proses perkuliahan.
8. Seluruh responden yang telah bersedia telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam kuesioner.
9. Kedua orang tua yaitu, Ayah Nyoto Purwanto, Mama Lambas Dewi Panggabean, Adik saya yaitu Reynold Valentino yang telah memberikan dukungan kasih sayang dan doa selama proses pembuatan skripsi.
10. Ibu Karen Camposuelo dan Bapak Antony Laksmono yang telah memberikan didikan dan dukungan serta kasih sayang dan doa yang hebat selama proses pembuatan skripsi.
11. Kakak – kakak Mentor YDP yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya.
12. Para Sponsor yang memberikan saya kesempatan untuk bisa kuliah.
13. Sahabat saya Christinea Linda Eva dan Chikka Rhisika Putri Darmono yang selalu memberikan dukungan, menemani, mendoakan saya dan membantu dalam penyelesaian skripsi.
14. Seluruh anak YDP terutama untuk semua All Intern (Abang Maraja, Rotua, Anggraini, Sherly, Tia, Edo, Yohana, Ika, Rahma, Doni, Kevin), anak senior leaders, junior leaders, dan emerging leaders.

15. Teman – teman saya Fatimah Az – Zahroh, Nilam Sukma Cahyani, Tiara Rheviana, Tiara Erlina, Aliefya Natasya Putri yang telah memberika dukungan serta arahan dan semangat yang tiada henti selama penyelesaian skripsi.

16. Saudara – saudara saya dari GBT Kristus Penebus yang senantiasa selalu mendoakan dan membantu saya dalam pengerjaan skripsi.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii

LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.3 Bauran Pemasaran .....	9
2.1.4 Citra Merek .....	10
2.1.4.1 Pengertian Citra Merek.....	10
2.1.4.2 Faktor – Faktor Citra Merek .....	12
2.1.4.3 Indikator Pembentukan Citra Merek .....	13
2.1.5 Harga .....	13
2.1.5.1 Pengertian Harga .....	13



2.1.5.2 Peranan Harga .....	14
2.1.5.3 Tujuan Penetapan Harga .....	15
2.1.5.4 Strategi Menentukan Kebijakan Harga.....	15
2.1.5.5 Indikator Harga .....	17
2.1.6 Kualitas Produk.....	18
2.1.6.1 Pengertian Kualitas Produk.....	18
2.1.6.2 Jenis-Jenis Karakteristik Produk .....	20
2.1.6.3 Fakto-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	20
2.1.6.4 Indikator Kualitas Produk .....	21
2.1.7 Loyalitas Pelanggan .....	22
2.1.7.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	22
2.1.7.2 Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan .....	23
2.1.7.3 Manfaat Loyalitas Pelanggan .....	25
2.1.7.4 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	26
2.1.8 Hubungan Antara Variable .....	27
2.1.8.1 Hubungan Citra Merek Dengan Loyalitas Pelanggan .....	27
2.1.8.2 Hubungan Harga Dengan Loyalitas Pelanggan .....	27
2.1.8.3 Hubungan Kualitas Produk Dengan Loyalitas Pelanggan.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28

2.3 Hipotesis Dan Model Analisis .....	31
2.3.1 Hipotesis .....	31
2.3.2 Model Analisis .....	32
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian .....	31
3.2 Populasi Dan Sampel.....	33
3.2.1 Populasi .....	33
3.2.2 Sampel .....	33
3.3 Identifikasi Variable .....	34
3.4 Definisi Oprasional .....	35
3.4.1 Variable Citra Merek.....	35
3.4.2 Variable Harga (X2) .....	36
3.4.3 Variable Kualitas Produk (X3).....	36
3.4.4 Loyalitas Pelanggan (Y) .....	38
3.5 Jenis Dan Sumber Data .....	39
3.5.1 Jenis Data.....	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.7 Teknik Analisis Dan Uji Hipotesis.....	41
3.7.1 Uji Validitas Dan Uji Reabilitas .....	41

3.7.1.1 Uji Validitas .....	41
3.7.1.2. Uji Reabilitas .....	42
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	42
3.7.3 Uji Hipotesis .....	43
3.7.3.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	43
3.7.3.2 Uji Model (Uji F).....	43
3.7.3.3 Uji t .....	44
3.7.3.4 Uji B (Beta Coefficient).....	46
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	47
4.1.1 Sejarah Cincin Stasion .....	47
4.2 Hasil Penelitian .....	47
4.2.1 Pelaksanaan Penelitian .....	47
4.2.2 Karakteristik Data Penelitian.....	48
4.2.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.2.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.2.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
4.2.3 Hasil Tanggapan Responden .....	50
4.2.3.1 Variable Citra Merek (X1).....	52

4.2.3.2 Variable Harga (X2) .....	53
4.2.3.3 Variable Kualitas Produk (X3).....	54
4.2.3.4 Variable Loyalitas Pelanggan (Y) .....	56
4.3 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas .....	58
4.3.1 Uji Validitas .....	58
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	60
4.4 Hasil Uji Model .....	62
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	62
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	64
4.5.1 Hasil Pengujian Uji F .....	64
4.5.2 Hasil Pengujian Uji t .....	67
4.5.3 Hasil Uji Dominan.....	71
4.5.4 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	71
4.6 Pembahasan .....	72
 <b>BAB V SIMPULAN,SARAN DAN KETERBATASAN</b>	
5.1 Simpulan .....	75
5.2 Saran.....	75
5.3 Keterbatasan .....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variable Citra Merek (X1) .....	52
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variable Harga (X2).....	53
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variable Kualitas Produk (X3) .....	55
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variable Loyalitas Pelanggan (Y).....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Citra Merek (X1) .....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Harga (X2).....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X3) .....	59
Tabel 4.11 Uji Validitas Pelanggan (Y) .....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4.13 Hasil Regresi Linear Berganda .....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji F .....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis.....	32
--------------------------------	----



## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 : KUISIONER

LAMPIRAN 2 : INPUT SPSS

LAMPIRAN 3 : OUTPUT SPSS

LAMPIRAN 4 : DAFTAR TABEL F DAN DAFTAR TABEL T

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami hubungan antara loyalitas pelanggan Stasiun Cincin Surabaya Barat dengan harga, kualitas, dan ketersediaan produknya. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel yang disengaja, yang mengharuskan prosedur pengambilan sampel memenuhi kriteria tertentu, digunakan untuk melakukan prosedur pengambilan sampel. Uji reliabilitas dan uji validitas adalah dua jenis Uji utama yang digunakan dalam evaluasi instrumentasi penelitian. Hipotesis pada latar belakang (R2) dihitung dengan menggunakan metode uji t, uji F, uji dominansi, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas produk (X3) dan harga (X2). Loyalitas pelanggan (Y) tidak terpengaruh secara signifikan oleh tindakan citra merek (X1).

**Kata Kunci : Citra Merek, Harga, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan**



## **ABSTRACT**

The aim of this research is to understand the relationship between customer loyalty at Cincau Station, West Surabaya and price, quality and product availability. In this study, purposeful sampling, which requires the sampling procedure to meet certain criteria, was used to carry out the sampling procedure. Reliability tests and validity tests are the two main types of TESTs used in evaluating research instrumentation. The background hypothesis (R2) is calculated using the t test, F test, dominance test and coefficient of determination methods. The research results show that customer loyalty (Y) is significantly influenced by product quality (X3) and price (X2). Customer loyalty (Y) is not significantly affected by brand image actions (X1).

**Keywords: Brand Image, Price, Product Quality, Customer Loyalty**