

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PRODUK *SKINCARE* AVOSKIN DI
SURABAYA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

FARAH DHELIANA ZELINE

NPM: 20420150

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2023

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farah Dheliana Zeline

NPM : 20420150

Alamat : Dusun Tengah RT. 03/RW. 03 Duko, Arjasa, Kab. Sumenep

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PRODUK *SKINCARE* AVOSKIN DI SURABAYA BARAT”** adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, Rabu, 14 February 2024

Yang Membuat Pernyataan



(Farah Dheliana Zeline)

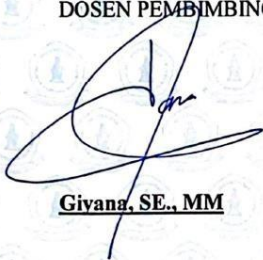
SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PRODUK *SKINCARE* AVOSKIN DI
SURABAYA BARAT

Diajukan Oleh:

FARAH DHELIANA ZELINE
NPM: 20420150


TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING


Givana, SE., MM

Tanggal, 24 Januari 2024

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN


Dr. Adrianto Trimarjono, S.E., MM

Tanggal, 24 Januari 2024

SKRIPSI
PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PRODUK *SKINCARE* AVOSKIN DI
SURABAYA BARAT

Dipersiapkan dan disusun oleh:

FARAH DHELIANA ZELINE
NPM: 20420150

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Dr. Dwi Bhakti Iriantini, SE., M. Si

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Wahyudiono, S.E., M.M


Lestari, S.E., M.M

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen
Tanggal...26...Januari...2024...



Dr. Adrianto Trimarjono, S.E., MM
Ketua Progam Studi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PRODUK *SKINCARE* AVOSKIN DI SURABAYA BARAT” skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Pada penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi oleh penulis, namun berkat kehendak-Nya penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik. Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, peneliti tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi peneliti berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr., Sp.T.H.T.K.L. (K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak 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 Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan juga sebagai dosen wali.
4. Bapak Giyana, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Terimakasih banyak atas waktu yang telah diluangkan, kesabaran dalam bimbingan, perhatian, memberikan ilmu serta masukan yang sangat menambah pengetahuan dan telah bersedia membantu dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Orang tua tercinta saya (Saadatun) yang Hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia.

Terimakasih tak terhingga yang tidak ada henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu mendukung penulis hingga lulus. Bapak saya (Ainur Rasyid) Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya dan telah mendoakan, menyanyangi serta mendukung penulis dengan tulus. Skripsi ini aku persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan dan kemudahan aamiin. Iloveyou more more more.

7. Kepada keluarga besar penulis khususnya Hj. Suriyani yang juga mencintai saya sebagai anaknya sendiri. Dengan tulus dan penuh rasa syukur penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada kalian yang senantiasa memberikan perhatian, kasih sayang, doa dan dukungan yang tiada hentinya, terimakasih selalu menjadi support system dalam setiap langkah penulis.
8. Terimakasih juga kepada teman-teman saya yang telah memberikan waktu, tenaga, serta ide untuk penulis yaitu, (Adelia Dinda Prameswari, Annisa Hermalia Putri, Diah Ayu Herawati, Enggrasia Putri Agnesti).
9. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusun skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan buat diri sendiri.

Penulis sangat berterima kasih kepada semua orang yang saya sebutkan diatas semoga kebaikan dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak, serta penulis berharap semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi bagi pengembangan ilmu.

Surabaya, 12 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Manajemen Pemasaran	11
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2.2 Bauran Pemasaran	12
2.1.3 Citra.....	15
2.1.3.1 Pengertian Citra	15
2.1.4 Merek	15
2.1.4.1 Pengertian Merek.....	15
2.1.5 Citra Merek	16
2.1.5.1 Pengertian Citra Merek.....	16
2.1.5.2 Indikator Citra Merek	17
2.1.5.3 Aspek Citra Merek	18

2.1.6 Kualitas Produk.....	19
2.1.6.1 Pengertian Kualitas Produk	19
2.1.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	20
2.1.6.3 Indikator Kualitas Produk.....	22
2.1.7 Loyalitas Konsumen	24
2.1.7.1 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	24
2.1.7.2 Indikator Loyalitas Konsumen	24
2.1.7.3 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	25
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Hipotesis dan Model Analisis	28
2.3.1 Hipotesis	28
2.3.2 Model Analisis	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel.....	31
3.3 Identifikasi Variabel.....	32
3.3.1 Variabel Independen (X).....	32
3.3.2 Variabel Dependen (Y).....	32
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.4.1 Definisi Operasional Variabel Citra Merek	33
3.4.2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Produk.....	33
3.4.3 Definisi Operasional Variabel Loyalitas Konsumen	34
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	36
3.7 Teknik Analisis	37
3.7.1 Analisis Deskriptif	37
3.7.2 Uji Instrumen	37
3.7.2.1 Uji Validitas.....	37
3.7.2.2 Uji Reliabilitas.....	38

3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.7.4 Uji Hipotesis	39
3.7.4.1 Uji F.....	39
3.7.4.2 Uji t.....	39
3.7.4.3 Koefisien Determinasi	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Sejarah <i>Skincare</i> Avoskin	41
4.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan <i>Skincare</i> Avoskin.....	43
4.2 Karakteristik Responden	43
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	47
4.3.1 Kriteria Jawaban Responden Variabel Citra Merek	48
4.3.2 Kriteria Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	49
4.3.3 Kriteria Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen.....	50
4.4 Hasil Analisis Data.....	51
4.4.1 Uji Validitas	51
4.4.2 Uji Reliabilitas	53
4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.4.4 Uji Hipotesis	55
4.4.4.1 Hasil Uji F	55
4.4.4.2 Hasil Uji t	57
4.4.4.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.5.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen	59
4.5.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen.....	60
BAB V SIMPULAN, SARAN, KETERBATASAN PENELITIAN.....	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Saran	62
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	46
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	47
Tabel 4.7 Kategori Jawaban Responden Berdasarkan Kelas Interval.....	48
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Citra Merek	48
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	49
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Citra Merek	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data <i>Skincare</i> Terlaris di <i>E-Commerce</i> sampai dengan 2022.....	4
Gambar 2.2 Model Analisis	29
Gambar 4.1 Logo Avoskin.....	41
Gambar 4.2 Produk <i>Skincare</i> Avoskin.....	42
Gambar 4.3 Kurva Uji F.....	56
Gambar 4.4 Kurva Uji t Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen	58
Gambar 4.5 Kurva Uji t Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen.....	58

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen produk *skincare* Avoskin di Surabaya Barat. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yang berjumlah 86 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda, uji F (uji signifikan simultan), uji t (uji signifikan parsial), dan Koefisien Determinasi (R²). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen produk *skincare* Avoskin di Surabaya Barat. (2) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen produk *skincare* Avoskin di Surabaya Barat. (3) variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap variabel terikat loyalitas konsumen (Y) produk *skincare* Avoskin di Surabaya Barat adalah variabel bebas kualitas Produk.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Produk, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of brand image and product quality on consumer loyalty for Avoskin skincare products in West Surabaya. This research used a purposive sampling technique totaling 86 respondents. The analysis techniques used in this research are Multiple Linear Regression Analysis, F test (simultaneous significant test), t test (partial significant test), and Coefficient of Determination (R²). The research results show that: (1) Brand image has a significant effect on consumer loyalty for Avoskin skincare products in West Surabaya. (2) Product quality has a significant effect on consumer loyalty for Avoskin skincare products in West Surabaya. (3) The variable that has a dominant influence on the dependent variable of consumer loyalty (Y) for Avoskin skincare products in West Surabaya is the independent variable product quality.

Keywords: Brand Image, Product Quality, Consumer Loyalty