

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA , DAN CITRA

MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI

KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA

LUBAKE DONUT DI SURABAYA



Disusun Oleh:

NAILIATUL AMANIAH

NPM : 22420162

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2026

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA , DAN CITRA

MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI

KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA

LUBAKE DONUT DI SURABAYA

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya

Kusuma Surabaya Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Diajukan Oleh:

NAILIATUL AMANIAH

NPM : 22420162

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2026

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA , DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
LUBAKE DONUT DI SURABAYA

Diajukan Oleh:

NAILIATUL AMANIAH

NPM : 22420162


SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama


Matheous Tamonsang, SE., M.Si.

Anggota Dewan Penguji


Ni Ketut Yulia Agustini, S.E.M.M.


Evianah, S.E., M.Si.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan Untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal...26...20'26...


Dwi Indah Mustikoroni, S.E., MM

Ketua Program Studi

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN CITRA
MERKE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
LUBAKE DONUT DI SURABAYA

Diajukan Oleh:

NAILIATULAMANIAH

NPM : 22420162

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



Matheous Tamonsang, Sc., MSi

Tanggal 4-2-2026

KETUA PROGRAM STUDI



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM

Tanggal 2-1-2026

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah Skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama Skripsi dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertai digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, Januari 2026

Yang membuat pernyataan



22420162

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga , dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi pada Lubake Donut di Surabaya”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat akademis untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai keterbatasan, baik dari segi pengetahuan maupun pengalaman, sehingga skripsi ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati memohon maaf apabila masih terdapat kekurangan dalam penyajian maupun pembahasannya.

Tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati, M.Si selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Ibu Dra. Ec. Hj. Pratiwi Dwi Karjati, MM.CRA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

3. Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
4. Bapak Matheous Tamonsang, Se., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, perhatian, serta dukungan secara berkelanjutan dengan penuh kesabaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
5. Bapak Kharis Marpurdianto, S.S.M.Hum. sebagai dosen wali yang senantiasa mendampingi dan memberikan masukan yang bermanfaat selama proses perkuliahan berlangsung
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah berperan dalam memberikan pengetahuan serta membimbing penulis selama proses perkuliahan di lingkungan kampus
7. Kepada kedua orang tua saya, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta pengorbanan yang tulus, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini dengan baik. Segala usaha, bimbingan, dan nasihat yang diberikan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi. Tanpa doa dan restu dari kedua orang tua, penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak akan terwujud dengan baik
8. Kepada kakak saya Lilik Indah Wati S.H, yang senantiasa telah memberikan dukungan, doa, dan semangat tanpa henti kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Segala bentuk dukungan yang diberikan, baik secara

moril maupun materiil, menjadi salah satu kekuatan bagi penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kehadiran kakak sebagai sosok yang selalu peduli dan menguatkan memberikan arti yang sangat besar dalam perjalanan penulis.

9. Kepada Faiza Eka Kurniawan, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta semangat dalam setiap proses yang penulis jalani. Terima kasih atas kehadiran, kesabaran, dan perhatian yang selalu diberikan, terutama saat penulis menghadapi berbagai tantangan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada Sahabat saya, Audy Fadia S.Ak dan Farah Musyafa'ah, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala bantuan, motivasi, dan canda tawa yang telah menjadi penyemangat bagi penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Kepada Kupu – Kupu Campus yaitu Afinda, Valma, Salsa, Caca, Faelza, dan Dwi, atas segala dukungan, kebersamaan, serta semangat yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas bantuan, motivasi, dan perhatian yang selalu hadir di setiap tahap, baik dalam keadaan suka maupun duka. Kebersamaan yang telah dilalui, mulai dari proses awal hingga penyelesaian skripsi ini, menjadi pengalaman yang sangat berharga dan tidak terlupakan. Dukungan serta semangat dari kalian semua menjadi salah satu faktor penting yang membantu penulis untuk tetap bertahan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada Lubake Donut di Surabaya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Lubake Donut di Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling dengan kriteria responden berusia minimal 17 tahun, pernah melakukan pembelian produk Lubake Donut, dan bersedia mengisi kuesioner penelitian. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 120 responden yang merupakan sampel yang diolah melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Form sebagai alat pengumpulan data. Data penelitian diolah menggunakan IBM Statistic SPSS Versi 29 dengan teknik analisis regresi linier berganda dan analisis jalur (path analysis) untuk menguji peran variabel mediasi. Hasil pengujian hipotesis melalui uji t menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta mampu memediasi pengaruh kualitas produk, harga, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan Lubake Donut di Surabaya.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of product quality, price, and brand image on customer loyalty through customer satisfaction as a mediating variable at Lubake Donut in Surabaya. The approach used in this study is a quantitative approach. The population of this study consists of all customers of Lubake Donut in Surabaya. The sample was selected using a purposive sampling technique with criteria including respondents aged at least 17 years, having previously purchased Lubake Donut products, and being willing to complete the research questionnaire. The number of respondents in this study was 120, whose data were collected through the distribution of online questionnaires using Google Forms as the data collection instrument. The research data were analyzed using IBM SPSS Statistics Version 29 with multiple linear regression analysis and path analysis to test the mediating role of customer satisfaction. The results of hypothesis testing using the t-test indicate that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, price has a positive and significant effect on customer satisfaction, and brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction. Furthermore, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty and is able to mediate the effects of product quality, price, and brand image on customer loyalty at Lubake Donut in Surabaya.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.1.2 Kualitas Produk.....	11
2.1.3 Pengertian Harga.....	16
2.1.4 Pengertian Citra Merek.....	20
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.6 Loyalitas Pelanggan.....	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Pendekatan Penelitian.....	40
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
3.2.1 Populasi.....	40
3.2.2 Sempel dan Teknik Sampling.....	41
3.3 Identifikasi Variabel.....	42
3.3.1 Variabel Independen.....	42
3.3.2 Variabel Mediasi.....	42
3.3.3 Variabel Dependen.....	43
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	43
3.5 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	45
3.5.1 Jenis Data.....	45
3.5.2 Sumber Data.....	45

3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	46
3.7	Teknik Analisi Data.....	47
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	47
3.7.2	Model Pengukuran (Outer Model).....	48
3.7.3	Uji Validitas.....	49
3.7.4	Model Struktural.....	50
3.7.5	Uji Hipotesis.....	52
3.7.6	Uji T.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Gambaran Umum Produk.....	56
4.1.1	Sejarah.....	56
4.2	Hasil Penelitian.....	57
4.2.1	Karakteristik Responden.....	57
4.2.2	Jawaban Responden Variabel.....	57
4.3	Analisis Data.....	62
4.3.1	Uji Outer Model.....	62
4.3.2	Convergent Validity.....	63
4.3.3	Descriminant Validity.....	65
4.3.4	Construct Reliability.....	66
4.4	Uji Inner Model.....	67
4.4.1	Path Coefficient.....	67
4.4.2	Koefisien Determinasi (R-Square).....	68
4.4.3	F -Square.....	69
4.4.4	Goodness Of – Fit.....	70
4.5	Uji Hipotesis.....	71
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.6.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.6.3	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.6.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	75
4.6.5	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	75
4.6.6	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
4.6.7	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
4.6.8	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.....	76
4.6.9	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.....	77
4.6.10	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.....	77
BAB V PENUTUP.....		79
5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Saran.....	80
5.2.1	Saran Operasional (Saran Perusahaan).....	80

5.2.2	Saran (Saran Peneliti Selanjutnya).....	81
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....		83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel.....	43
Tabel 4.1 Kaarakteristik Responden.....	57
Tabel 4.2 Responden Variabel Kualitas Produk.....	57
Tabel 4.3 Responden Variabel Citra Merek.....	58
Tabel 4.4 Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.5 Responden Variabel Loyalitas pelanggan.....	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Outer Model.....	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Outer Loading.....	64
Tabel 4.8 Descriminant Validity.....	65
Tabel 4.9 Tabel Construct Reliability Dan Validity.....	66
Tabel 4.10 Path Coefficients.....	67
Tabel 4.11 R-square.....	68
Tabel 4.12 F-square.....	69
Tabel 4.13 Model Fit.....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Path Coefficient Pengaruh Secara Langsung.....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Path Coeffecient Pengaruh Tidak Langsung.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Industri Makanan dari 2018-2023.....	3
Gambar 1.2 Perbandingan Permasalahan Donat Lubake.....	5
Gambar 2.1 Model Analisis.....	39
Gambar 3.2 Diagram Jalur (Path Diagram).....	56

DAFTAR LAMPIARN

Lampiran 1 Kuesioner.....	86
Lampiran II Tabulasi dan Olah Data.....	91
Lampiran III Model Pengukuran {Outer Model) Uji Validity dan Reliability.....	104