

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TAS SOPHIE
MARTIN PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**NAMA : DEWI ARABIANITY
NIM : 302 11 11 061**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2016**

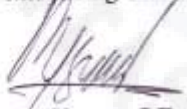


UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

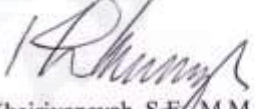
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dewi Arabianty
Nim : 302 11 11 061
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : "Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Tas Sophie Martin Pangkalpinang".

Pembimbing Utama

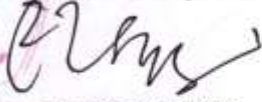

Dony Yanuar, S.E., M.M
NP. 107408040

Pembimbing Pendamping


Khairivansyah, S.E., M.M
NIP. 197903152012121005

Balunijuk, 29 Februari 2015
Ketua Jurusan Manajemen




Maya Yusrina, S.E., M.Si
NIP. 198605082014042001

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TAS SOPHIE MARTIN PANGKALPINANG

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Dewi Arabianty
Nomor Induk Mahasiswa : 302 11 11 061

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 8 Maret 2016 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

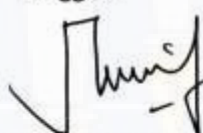
Tim Penguji :

Ketua



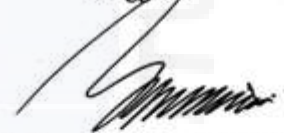
Dedy Yanuar, S.E., M.M
NP. 107408040

Anggota



Erwin, S.E., M.M. Ph.D
NP. 506507013

Anggota



H. Sumar Thoyib, S.E., M.M
NP. 506808015

Balunijuk, 8 Maret 2016
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan



Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007

Ketua Jurusan Manajemen



Maya Yushita, S.E., M.Si
NIP. 198605082014042001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul: “ Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* terhadap Loyalitas Pelanggan Tas Sophie Martin Pangkalpinang”, adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan hukuman yang berlaku”.

Balunujuk, 17 Maret 2016



Dewi Arabianty

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, Dan hanya kepada Tuhan-Mulah hendaknya kamu berharap”.
(Qs. Al Insyirah 94:5).

Man jadda wa jada (siapa yang bersungguh-sungguh pasti berhasil)

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemurahan rezeki, mengenal arti dari sebuah perjuangan, tantangan dan kerja keras serta selalu memberikan kemudahan di setiap kesulitan yang saya hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Setulus hati untuk kedua orang tuaku, Cik Subha dan Dailami H. Arsal yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, nasihat, mendo'akan, selalu memberikan bantuan baik moril maupun materil dan selalu ada untukku dalam setiap keadaan.
- Kakak ku Vega Juliantara beserta istri Vera Yusnita, dan kakak ku yang nomor dua Aditya Septiawan yang banyak memberikan candaan dengan kata-kata pedasnya, semoga selalu rukun, untuk semangatnya, terima kasih.
- Bapak Dony Yanuar, terima kasih banyak sudah sangat baik selama duduk dibangku kuliah. Terima Kasih atas segala bantuannya. Dan Keluarga besar di Toboali terima kasih dukungannya.
- Sahabatku baikku Shelvi Weda beserta keluarganya. Terima kasih untuk selalu menemani dan untuk semua bantuannya. Beserta Sahabat lainnya Uswatun Hasanah, Rasi Firdani, Novriyanti, Silfi, Rina, Nurhidayah, Akhmad Saputra.
- Seluruh teman-teman kelas MN 2 angkatan 2011 serta teman-teman KKN PPM angkatan IX Desa Jade yang tidak bisa di sebutkan satu per satu, semoga jalanin persahabatan kita tetap terjalin.
- Semua pihak yang mendukung dalam penyelesaian skripsi ini, yang memberikan do'a, bantuan & semangat. Terima kasih.
- Almamater tercinta, Universitas Bangka Belitung

ABSTRACT

Dewi Arabianty 302111061.

The Effects of Product Quality and Brand Image on Costumer Loyalty at Sophie Martin Pangkalpinang

Sophie Martin Pangkalpinang is a multi-level marketing business. This study aims to determine the effects of product quality and brand image both partially and simultanneosly on costumer loyalty at sophie martin pangkalpinang and to find out which independent variable has the most effect on the dependent variable.

This is a descriptive quantitative research with a sample of 79 respondent and uses nonprobability sampling and accidental sampling for is sampling method. The independen variable are product quality and brand image, while the dependent variable is costumer loyalty. To testthe instrumens, validity and reabilit test are employed. To analyze the data, the current author uses multyple linearregressions with T test and Ftest. The result show that for X1, tcount (2,759) > Ttable (1,66543) and for X2, Tcount (2,572) > ttable (1,66543). Hence, X1 and X2 partially effect Y. The F test Show that F count (335,564) > F table (2,90), while the significant is 0,000 < alphaat significance rate og 0,005, hence Ho is rejected and Ha is accepted, which mean the independent variables simultanneously and significantly affect the dependent variable. The coefficient of determination (adjusted R square) is of 0,287or 29% which means the variable costumer loyalty can be explained by the variables product qualityand brand image.

Keywords : *product quality, brand image, costumer loyalty*

ABSTRAK

Dewi Arabianty. 302 11 11 061. Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Tas Sophie Martin Pangkalpinang.

Sophie Martin Pangkalpinang merupakan sebuah usaha yang dipasarkan dengan cara MLM (*Multi Level Marketing*). Dalam penelitian ini bertujuan untuk menentukan seberapa besar pengaruh kualitas produk dan *brand image* secara parsial maupun simultan terhadap loyalitas pelanggan Sophie Martin di Pangkalpinang dan untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Sophie Martin.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 79 responden sedangkan tehnik pengambilan menggunakan metode *nonprobability sampling* dan *accidental sampling*. Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari kualitas produk dan brand image, sedangkan variabel terikatnya adalah loyalitas pelanggan tas Sophie Martin Pangkalpinang. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t dan uji F.

Hasil penelitian variabel independen (X_1) diperoleh $t_{hitung} (2,759) > T_{tabel} (1,66543)$ dan variabel X_2 $t_{hitung} (2,572) > T_{tabel} (1,66543)$. Maka variabel X_1 berpengaruh secara parsial terhadap variabel y dan variabel X_2 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y. Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} (335,564) > F_{tabel} (2,90)$, sedangkan signifikansi adalah $0,000 < \alpha$ pada taraf signifikansi 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel *independen* secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel *dependen* secara signifikan. Sedangkan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar (0,287) atau 29% yang berarti variabel strategi loyalitas pelanggan tas Sophie Martin dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk dan brand image.

Kata kunci : kualitas produk, brand image, loyalitas pelanggan

KATA PENGANTAR

Dengan Menyebut Nama Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Tas Sophie Martin Pangkalpinang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bustami Rahman, M.Sc., selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Bapak Dony Yanuar, S.E., M.M Selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Manajemen yang merupakan pembimbing kedua yang juga telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan

bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak Echo Perdana Kusuma selaku Dosen Pembimbing Akademik saya, kelas MN 2 Angkatan 2011.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
6. Kedua orang tuaku, Ibu Cik Subha dan Bapak Dailami H Arsal untuk do'a dan dukungannya yang tiada henti.
7. Keluarga Besar Shelvi Weda yang telah banyak membantu, serta semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Atas segala bantuan serta amal baik semua pihak yang telah membantu, semoga mendapat ridho Allah SWT.

Penulis sangat menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat kurangnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Khususnya bagi penulis sendiri dan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Balun ijuk, 11 Maret 2016
Penulis,

Dewi Arabianty

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| ABSTRACT | vii |
| ABSTRAK | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xx |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxi |
| | |
| BAB 1 PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 12 |
| 1.3 Batasan Masalah | 13 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 14 |
| 1.6 Sistematika Penelitian..... | 14 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1 Manajemen Pemasaran | 17 |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran | 17 |

| | | |
|----------------|---|----|
| 2.1.2 | Konsep Pemasaran..... | 18 |
| 2.1.3 | Tujuan Pemasaran..... | 19 |
| 2.1.4 | Strategi Pemasaran dan Bauran Pemasaran | 20 |
| 2.1.5 | Pengertian dan Tingkatan Produk..... | 22 |
| 2.1.6 | Kualitas Produk..... | 23 |
| 2.1.7 | Pengertian Merek (Brand)..... | 27 |
| 2.1.8 | Citra Merek (Brand Image)..... | 29 |
| 2.1.9 | Faktor-faktor yang Membentuk Citra Merek..... | 33 |
| 2.1.10 | Teori tentang Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty)..... | 35 |
| 2.1.11 | Hubungan antara Kualitas Produk dan Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan | 36 |
| 2.2 | Penelitian Terdahulu..... | 37 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran | 40 |
| 2.4 | Hipotesis | 42 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | |
| 3.1 | Pendekatan Penelitian..... | 44 |
| 3.2 | Tempat dan Waktu Penelitian | 45 |
| 3.3 | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 45 |
| 3.4 | Sumber dan Jenis Data | 47 |
| 3.5 | Populasi dan sampel | 47 |
| 3.6 | Pengukuran Variabel | 49 |
| 3.7 | Teknik Pengambilan Data Sampel | 49 |

| | |
|--|--|
| 3.8 Analisis Data | 50 |
| 3.8.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 50 |
| 3.8.2 Uji Asumsi Klasik | 50 |
| 3.8.3 Analisis Regresi Berganda..... | 51 |
| 3.8.4 Koefisien Determinasi (R^2) | 52 |
| 3.8.5 Uji Parsial (Uji t) | 52 |
| 3.8.6 Uji Simultan (Uji F)..... | 52 |
| | |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN |
| 4.1 Gambaran Umum Sophie Martin Pangkalpinang..... | 54 |
| 4.1.1 Profil Singkat Sophie Martin Pangkalpinang | 54 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Sophie Martin | 54 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 55 |
| 4.2.1 Hasil Karakteristik Responden | 55 |
| 4.2.2 Hasil Deskriptif Variabel..... | 59 |
| 4.3 Hasil Analisis Data | 76 |
| 4.3.1 Uji Validitas | 76 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas..... | 77 |
| 4.3.3 Uji Asumsi Klasik | 78 |
| 4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 81 |
| 4.3.5 Uji Parsial atau Uji T..... | 83 |
| 4.3.6 Uji Simultan atau Uji F | 85 |
| 4.3.7 Analisis Koefisien Determinasi (R_2) | 86 |
| 4.4 Pembahasan | 87 |

| | |
|---|----|
| 4.4.1 Karakteritik Responden..... | 87 |
| 4.4.2 Hasil Deskriptif Variabel..... | 88 |
| 4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Sophie Martin Pangkalpinang | 88 |
| 4.4.4 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Loyalitas pelanggan Tas Sophie Martin Pangkalpinang..... | 89 |
| 4.4.5 Pengaruh Kualitas produk dan <i>Brand Image</i> terhadap Loyalitas Pelanggan Sophie Martin Pangkalpinang . | 89 |

BAB V PENUTUP

| | |
|--------------------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 107 |
| 5.2 Saran | 108 |
| 5.3 Keterbatas Penelitian..... | 109 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel I.1 | Penghargaan Sophie Martin Paris..... | 5 |
| Tabel I.2 | Perbandingan produk Sophie Martin dengan produk IFA..... | 8 |
| Tabel I.3 | Data Member/pelanggan Dua Tahun Terakhir..... | 8 |
| Tabel I.4 | Pra-penelitian Kualitas Produk Tas Sophie Martin..... | 8 |
| Tabel I.5 | Pra-penelitian <i>Brand Image</i> Tas Sophie Martin..... | 9 |
| Tabel I.6 | Pra-penelitian Loyalitas Pelanggan Tas Sophie Martin..... | 10 |
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu..... | 37 |
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional Variabel..... | 45 |
| Tabel 4.1 | Hasil Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin..... | 55 |
| Tabel 4.2 | Hasil Karakteristik Responden berdasarkan Usia..... | 56 |
| Tabel 4.3 | Hasil Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 57 |
| Tabel 4.4 | Hasil Penelitian Deskriptif Kualitas Produk..... | 59 |
| Tabel 4.5 | Hasil Penelitian Deskriptif Kualitas Produk..... | 59 |
| Tabel 4.6 | Hasil Penelitian Deskriptif Kualitas Produk..... | 60 |
| Tabel 4.7 | Hasil Penelitian Deskriptif Kualitas Produk..... | 61 |
| Tabel 4.8 | Hasil Penelitian Deskriptif Kualitas Produk..... | 62 |
| Tabel 4.9 | Hasil Penelitian Deskriptif Kualitas Produk..... | 62 |
| Tabel 4.10 | Hasil Penelitian Deskriptif Kualitas Produk..... | 63 |
| Tabel 4.11 | Hasil Penelitian Deskriptif Kualitas Produk..... | 64 |
| Tabel 4.12 | Hasil Rata-rata Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas Produk..... | 65 |
| Tabel 4.13 | Hasil Penelitian Deskriptif <i>Brand Image</i> | 66 |
| Tabel 4.14 | Hasil Penelitian Deskriptif <i>Brand Image</i> | 66 |

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 4.15 | Hasil Penelitian Deskriptif <i>Brand Image</i> | 67 |
| Tabel 4.16 | Hasil Penelitian Deskriptif <i>Brand Image</i> | 68 |
| Tabel 4.17 | Hasil Penelitian Deskriptif <i>Brand Image</i> | 69 |
| Tabel 4.18 | Hasil Rata-rata Penilaian Pelanggan/Member terhadap <i>Brand Image Sophie Martin</i> | 70 |
| Tabel 4.19 | Hasil Penelitian Deskriptif Loyalitas Pelanggan..... | 71 |
| Tabel 4.20 | Hasil Penelitian Deskriptif Loyalitas Pelanggan..... | 71 |
| Tabel 4.21 | Hasil Penelitian Deskriptif Loyalitas Pelanggan..... | 72 |
| Tabel 4.22 | Hasil Penelitian Deskriptif Loyalitas Pelanggan..... | 73 |
| Tabel 4.23 | Hasil Penelitian Deskriptif Loyalitas Pelanggan..... | 74 |
| Tabel 4.24 | Hasil Penelitian Deskriptif Loyalitas Pelanggan | 74 |
| Tabel 4.25 | Hasil Penelitian rata-rata Loyalitas Pelanggan | 75 |
| Tabel 4.26 | Hasil Uji Validitas..... | 76 |
| Tabel 4.27 | Hasil Uji Reliabilitas | 77 |
| Tabel 4.28 | Hasil Uji Multikolonieritas | 80 |
| Tabel 4.29 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 82 |
| Tabel 4.30 | Hasil Uji T..... | 84 |
| Tabel 4.31 | Hasil Uji F..... | 86 |
| Tabel 4.32 | Hasil Analisis Koefisien Determinasi | 87 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran..... | 36 |
| Gambar 4.1 | Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 56 |
| Gambar 4.2 | Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 76 |
| Gambar 4.3 | Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 58 |
| Gambar 4.4 | Hasil Uji Normalitas | 78 |
| Gambar 4.4 | Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot | 79 |
| Gambar 4.5 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 81 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Berganda, Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi