

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA TAS EXPORT DI SURABAYA



OLEH:

JERRI SUARES S. JACUB

3103012147

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA TAS EXSPORT DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen**

**OLEH:
JERRI SUARES S. JACUB
3103012147**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA TAS EXSPORT DI SURABAYA**

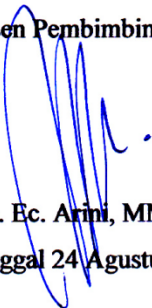
OLEH:

JERRI SUARES S. JACUB

3103012147

**Telah Disetujui dan Diterima dengan baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji**

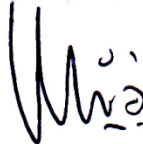
Dosen Pembimbing I,



Dra. Ec. Arini, MM.

Tanggal 24 Agustus 2016

Dosen Pembimbing II,



Maria Mia Kristanti, SE., MM.

Tanggal 24 Agustus 2016

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jerri Suares S. Jacob

NRP : 3103012147

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK,
HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA TAS EXPORT DI
SURABAYA

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta. Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 September 2016

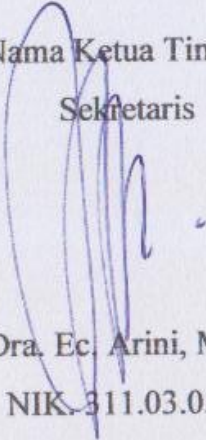


Jerri Suares S. Jacob

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Jerri Suares S. Jacob, NRP. 3103012147. Telah diuji pada tanggal 16 September 2016 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Atas Nama Ketua Tim Penguji,
Sekretaris

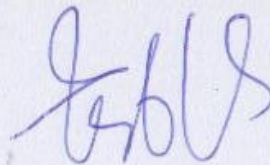


Dra. Ec. Arini, M.M.
NIK. 311.03.0550

Mengetahui:

Atas Nama Dekan,
Wakil Dekan

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, S.E., M.Si
NIK. 311.99.0369

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Bisnis di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna meraih gelar Sarjana Manajemen. Selain itu, melalui skripsi ini juga diharapkan dapat memberikan masukan kepada semua pihak yang berkaitan terutama kepada para pelaku industri tas dalam meningkatkan fungsi manajemennya.

Dalam penelitian ini, penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari usaha, bimbingan, saran, kritik, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia dan hikmat yang diberikan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Dra. Ec. Arini, MM. selaku dosen pembimbing I yang telah rela meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dengan sabar serta saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Ibu Maria Mia Kristanti, SE., MM. selaku dosen pembimbing II yang telah rela meluangkan waktu dan membimbing penulis dengan sabar serta memberikan arahan dan dukungan dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Papa (alm), Mama, Jessica, Rissye dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan banyak dukungan baik perhatian, dukungan doa, dukungan secara materi dan moril dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
8. *Second family* Pusat 75 (Robin, Alan, Elia, Yenny, Yolanda, Mea) dan penilikan Yogi yang selalu memberikan semangat dan dukungan doa bagi penulis.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak orang dan dapat dijadikan sarana pengembangan penulisan yang lain.

Surabaya, 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	12
2.3. Pengaruh Antar Variabel.....	31
2.4. Model Penelitian	34
2.5. Hipotesis.....	34

BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	36
3.2. Identifikasi Variabel.....	36
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	37
3.4. Jenis dan Sumber Data	39
3.5. Skala Pengukuran Variabel	39
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	40
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	40
3.8. Teknik Pengambilan Data	41
3.9. Alat Analisis Data	42
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Karakteristik Responden	46
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	46
4.3. Analisis Data	51
4.4. Pembahasan.....	62
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	67
5.2. Saran.....	68
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Top Brand Tas Sekolah Tahun 2012.....	4
Tabel 1.2. Top Brand Tas Sekolah Tahun 2013.....	5
Tabel 1.3. Top Brand Tas Sekolah Tahun 2014.....	5
Tabel 1.4. Top Brand Tas Sekolah Tahun 2015.....	5
Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1. Uji Kecocokan Goodness of Fit Index	45
Tabel 4.1. Interval Rata-rata Nilai.....	46
Tabel 4.2. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk (KP)	47
Tabel 4.3. Statistik Deskriptif Variabel Harga (H)	48
Tabel 4.4. Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek (CM).....	49
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (KEP) ..	50
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (LP)	51
Tabel 4.7. Test of Univariate Normality for Continous Variables	52
Tabel 4.8. Test of Multivariate Normality for Continous Variables	53
Tabel 4.9. Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	53
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.11. Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.12. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	56
Tabel 4.13. Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	57
Tabel 4.14. Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek	57
Tabel 4.15. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.16. Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	58
Tabel 4.17. Hasil Uji Hipotesis Penelitian	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian	34

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Karakteristik Responden
- Lampiran 4. Statistik Deskriptif
- Lampiran 5. Uji Normalitas
- Lampiran 6. Uji SEM (*Structural Equation Modeling*)
- Lampiran 7. Gambar *Estimates*
- Lampiran 8. Gambar *Standardized Solution*
- Lampiran 9. Gambar *t-value*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk, harga dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan yang kemudian memicu terciptanya loyalitas konsumen pada tas Exsport Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebagai data primer. Responden pada penelitian ini berjumlah 150 orang, yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis *structural equation modeling* untuk mengetahui pengaruh antar variabel penelitian melalui program LISREL 8.70.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dan citra merek memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dirasakan pelanggan tas Exsport Surabaya. Kemudian dari kepuasan yang dirasakan tersebut, terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap terciptanya loyalitas pelanggan tas Exsport Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, disarankan pada penelitian selanjutnya tentang loyalitas konsumen di industry tas diharapkan untuk memperoleh responden dengan jumlah yang lebih besar dan dengan mengeksplorasi pengaruh variabel lain yang mempengaruhi (misalnya: *experiential marketing*) sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal. Disarankan kepada manajemen tas Exsport Surabaya untuk tetap mempertahankan atau bahkan meningkatkan kepuasan pelanggan.

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

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of product quality, price and brand image to customer satisfaction which in can create customer loyalty for the Exsport bag Surabaya. This research was conducted by distributing questionnaires as the primary data. Respondents in this study amounted to 150 people, which is then analyzed using the methods of structural equation modeling analysis to determine the effect between the variables through LISREL 8.70 program.

Result from the study showed that product quality, price and brand image have a significant influence toward customer satisfaction Exsport bag Surabaya. Then from the customer satisfaction, proved to have a significant influence toward the creation of customer loyalty Exsport bag Surabaya.

Based on the result of research conducted, it is advisable in future studies on customer loyalty in the bag industry is expected to obtain the respondents with larger quantities and by exploring the influence of other variables that affect (ex: experiential marketing) so that the results can be optimized. Overall, it can be concluded customers are satisfied with the Exsport bag Surabaya, so it is advisable at Exsport bag management to maintain or even improve customer satisfaction.

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