

**Pengaruh Citra Merek , Kemasan dan Harga Terhadap Loyalitas
Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel
Intervening Pada Aulia Jaya Bakery & Cookies Di Desa Lembah ,
Babadan , Ponorogo**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi Sebagian syarat-syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Pada program Study
Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Chandras Setyaningrum

N I M : 17414562

Program Study : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2021

Pengaruh Citra Merek , Kemasan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen

Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Aulia Jaya

Bakery & Cookies Di Desa Lembah , Babadan , Ponorogo



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi Sebagian syarat-syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Srata Satu (S-1) Pada program Study
Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Chandras Setyaningrum

N I M : 17414562

Program Study : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2021

PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Citra Merek, Kemasan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel intervening pada Aulia Jaya Bakery & Cookies di Desa Lembah Babadan Ponorogo.

Nama : Chandras Setyaningrum

NIM : 17414562

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 13 Februari 1999

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata satu (S-1) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 5 Agustus 2021

Pembimbing I

Naning Kristiyana, SE., MM

NIDN.0721117501

Pembimbing II

Sri Hartono,SE., MM

NIDN.0730127002

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si

NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Pengaji

Wahna Widhianingrum,SP., MM

Naning Kristiyana, SE., MM

NIDN. 0721117501

Riawan,S.Pd. MM

NIDN.0707118602

NIDN.0705128502

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Citra merek, Kemasan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Aulia Jaya Bakery&Cookies Di Desa Lembah Babadan Ponorogo. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang di Home store Aulia Jaya . Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling. Batasan sampai berjumlah 100 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kusioner yang disebarluaskan secara offline. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (2) kemasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (3) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (4) kepuasan konsumen *berpengaruh* secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen (5) citra merek berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen (6) kemasan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen (7) harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen (8) citra merek berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan sebagai variabel intervening (9) kemasan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan sebagai variabel intervening (10) harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan sebagai variabel intervening

Kata kunci : Citra merek , Kemasan , Harga , Kepuasan konsumen , Loyalitas

Konsumen

KATA PENGANTAR

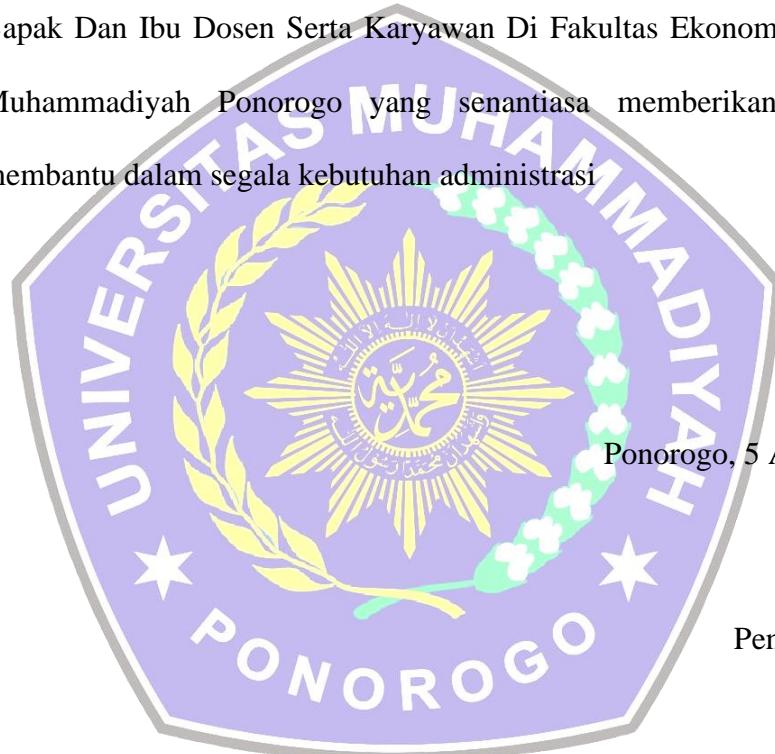
Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga dapat terselesainya skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Kemasan dan Harga terhadap Loyalitas Konaumen melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Aulia Jaya Bakery & Cookies di Desa Lembah Babadan Ponorogo.” Sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana pada program studi manajemen fakultas ekonomi universitas muhammadiyah ponorogo

Dalam skripsi ini dijabarkan analisa mengenai variabel Cirta Merek(X1), Kemasan (X2), Harga (X3) terhadap Loyalitas Konsumen (Y1) melalui Kepuasan Konsumen (Y2) sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan ketika berkeinginan membeli produk di Aulia Jaya Bakery & Cookies di Desa Lembah Babadan Ponorogo.

Keberhasilan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu saya ingin mengucapkan **terima kasih** dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Happy Susanto, M.A, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Bapak Hadi Sumarsono, SE, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

3. Ibu Naning Kristiyana, S.E., MM Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Sri Hartono, S.E,MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memeberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesainya skripsi ini.
5. Bapak Dan Ibu Dosen Serta Karyawan Di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senantiasa memberikan saran dan membantu dalam segala kebutuhan administrasi



Ponorogo, 5 Agustus 2021

Penulis

MOTTO

“Aku melihat, aku datang, aku menang”.



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT, yang tak terhitung nikmat dan ridho-Nya senantiasa memberikan saya kekuatan dan jalan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua dan adik saya Ikhsan Bagaskara yang saya cintai dengan ikhlas memberikan dukungan penuh kasih sayang selalu mencerahkan perhatian cinta, bimbingan, nasehat, serta dukungan moril maupun materil serta do'a tiada henti kepada penulis.
3. Support System saya Ahmad Khoironi,S.Farm , Rika Leny K, A.Md Kes dan Asfira Nursa T, A.Md Keb yang selalu memberikan semangat, dukungan dan tidak pernah ada kata bosan memberikan motivasi dan selalu mendengarkan cerita saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik
4. Teman-teman saya tercinta Rintang,Wulan,Kyky,Yuli ,Vidia,Wahyu Nitasari, dan teman-teman rekan kelas Manajemen G yang selalu saling membantu dan menjadi teman berjuang saya selama 4 tahun ini.
5. Squad SWAGZ yang selalu memberi motivasi untuk saya segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Diriku, yang telah kuat dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik setelah melalui berbagai rintangan.
7. Seluruh pihak yang telah berperan membantu support dan dukungan dalam penggerjaan skripsi ini.

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Manajemen Pemasaran	8
2. Fungsi Pemasaran.....	9
3. Strategi pemasaran	10
4. Bauran pemasaran.....	12
5. Citra Merek	13
6. Kemasan.....	14
8. Loyalitas.....	16
9. Kepuasan konsumen.....	17
10. Perilaku konsumen	19
11. Produk.....	23
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran	42
D. Hipotesis.....	44

BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Ruang lingkup penelitian	53
B. Populasi dan Sampel	53
C. Sumber Data.....	55
D. Teknik Pengumpulan Data	55
E. Definisi Operasional Variabel.....	56
F. Metode Analisis Data	62
G. Metode Analisis statistik	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
A. HASIL PENELITIAN	70
B. Deskripsi Variabel Penelitian.....	75
C. Uji Instrumen.....	80
D. Analisis Data	83
E. Uji Hipotesis.....	92
F. Pembahasan.....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	112
A. Kesimpulan.....	112
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	116
Lampiran	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	72
Tabel 4 Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Tabel 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	75
Tabel 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemasan	76
Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	77
Tabel 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	78
Tabel 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen	79
Tabel 11 Hasil Uji Validitas	81
Tabel 12 Hasil Uji Reabilitas	82
Tabel 13 Hasil Analisis Linier Berganda Model 1	83
Tabel 14 Hasil Analisis Linier Berganda Model 2	85
Tabel 15 Hasil Koefisien Determinasi Model 1	87
Tabel 16 Hasil Koefisien Determinasi Model 2	88
Tabel 17 Nilai Koefisien Korelasi Antar Variabel	90
Tabel 18 Hasil Uji T Terhadap Kepuasan Konsumen	93
Tabel 19 Hasil Uji T Terhadap Loyalitas Konsumen	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Hipotests	42
Gambar 2 Diagram Jalur	67
Gambar 3 Kerangka Hasil Analisis Path	89
Gambar 4 Daerah Penolakan Ho Dan Penerimaan Ha X1 Terhadap Y1	96
Gambar 5 Daerah Penolakan Ho Dan Penerimaan Ha X2 Terhadap Y1	96

Gambar 6 Daerah Penolakan Ho Dan Penerimaan Ha X3 Terhadap Y1.....	97
Gambar 7 Daerah Penolakan Ho Dan Penerimaan Ha Y1 Terhadap Y2.....	98
Gambar 8 Daerah Penolakan Ho Dan Penerimaan Ha X1 Terhadap Y2.....	98
Gambar 9 Daerah Penolakan Ho Dan Penerimaan Ha X2 Terhadap Y2.....	99
Gambar 10 Daerah Penolakan Ho Dan Penerimaan Ha X2 Terhadap Y2.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian.....	110
Lampiran 3 Hasil SPSS.....	114
Lampiran 4 Tabel R	120
Lampiran 5 Tabel T	121

