

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PERSEPSIAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PRODUK
NAAVAGREEN SKIN CARE**

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND PERCEIVED QUALITY ON
CUSTOMER'S SATISFACTION AND LOYALTY OF
NAAVAGREEN SKIN CARE PRODUCTS***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :
SIWI KEN PARANSIH
20130410155

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Siwi Ken Paransih

Nomor Mahasiswa : 20130410155

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PERSEPSIAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGAN PRODUK NAAVAGREEN SKIN CARE”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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 diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 19 April 2017



Siwi Ken Paransih

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”
(QS. Al-Insyirah)

***Saya Tidak Mau Pengalaman Dan Pengetahuan Yang Saya Miliki
Terkubur Bersama Tubuh Saya Ketika Mati Kelak.***
(Bob Sadino)

***"Jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang
tertawa bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis; dan
pada kematianmu semua orang menangis sedih, tetapi hanya
kamu sendiri yang tersenyum."***
(Mahatma Gandhi)

***"Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena
mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena
mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu
untuk menunggu inspirasi."***
(Ernest Newman)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, bimbingan serta dukungan penuh kepadaku, dan doa-doanya yang selalu diberikan disetiap langkah dan usahaku.
2. Kakakku Devita Meisella yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
3. Sahabat-sahabatku Lilin, Siti, Silis, Erlita, Farida, Sintya, Puji, Sovi, Mutiara, Fany, Kharisma, Miftahul, Afriska, Riccasiwi, Charmelita, Nisa, yang telah banyak memberikan dukungan, perhatian, semangat, dan pengalaman bagi penulis selama kuliah, dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis. Terimakasih atas persahabatan kalian, semoga persahabatan ini akan selalu terjalin.
4. Teman-teman Manajemen Kelas D, Manajemen Angkatan 2013 dan Teman-Teman KKN 042 yang telah memberi dukungan dan semangat kepadaku, pengalaman baru dan pertemanan yang terjalin selama ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Citra Merek.....	7
2. Pengertian Kualitas Persepsian.....	7
3. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
4. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
C. Pengembangan Hipotesis	14
D. Model Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Objek/ Subjek Penelitian	20

B. Jenis Data dan Sumber Data	20
C. Teknik Pengambilan Sampel	20
D. Teknik Pengumpulan Data	21
E. Definisi Operasional Variabel.....	21
F. Uji Kualitas Intrumen.....	23
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	26
1. Sejarah Naavagreen <i>Skin Care</i>	26
2. Visi Dan Misi Naavagreen <i>Skin Care</i>	26
3. Profil Responden	29
B. Uji Kualitas Intrumen	32
1. Uji Validitas Pretest.....	32
2. Uji Reliabilitas Pretest.....	33
3. Hasil Uji Validitas	34
4. Hasil Uji Reliabilitas	35
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	
1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
2. Uji t (Parsial)	37
3. Uji .Koefisien Determinasi	38
4. Uji Sobel/Sobel Test.....	41
D. Pembahasan (Interpretasi)	43
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
A. Simpulan	47
B. Keterbatasan	48
C. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 4.3. Karakteristik Repsonden Berdasarkan Pekerjaan	31
Tabel 4.4. Uji Validitas PreTest	32
Tabel 4.5. Uji Reliabilitas PreTest	33
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas	34
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.8. Hasil Uji Regresi Tahap I.....	37
Tabel 4.9. Hasil Uji Koefisien Determinasi I.....	38
Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Tahap II	39
Tabel 4.11. Hasil Uji Koefisien Determinasi II.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian.....	20
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner	55
Lampiran Data Kuesioner	60
Lampiran Karakteristik Responden	62
Lampiran Uji Validitas Pre test	64
Lampiran Uji Reliabilitas Pre test	68
Lampiran Uji Validitas	70
Lampiran Uji Reliabilitas	74
Lampiran Regresi Linier Berganda	78