

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada konsumen Coca-Cola di Yogyakarta)

**THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND QUALITY OF PRODUCTS TO
CONSUMER LOYALTY WITH DECISIONS OF PURCHASING AS
INTERVENING VARIABLES**

(study on Coca-Cola customers in Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta.



Oleh:

ANWAR SANUSI

20130410007

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

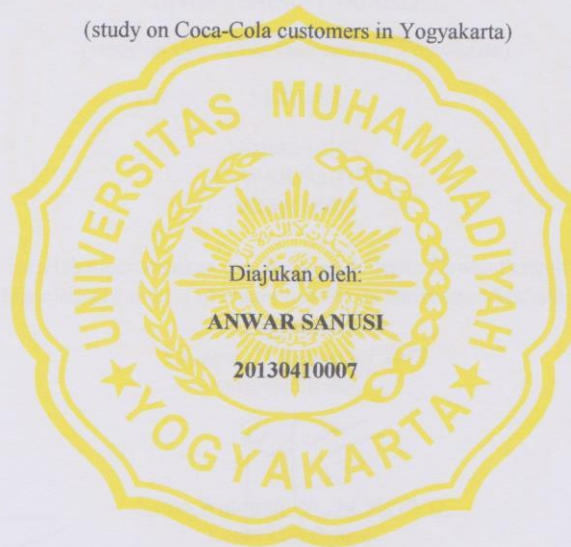
SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada konsumen Coca-Cola di Yogyakarta)

**THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND QUALITY OF PRODUCTS TO
CONSUMER LOYALTY WITH DECISIONS OF PURCHASING AS
INTERVENING VARIABLES**

(study on Coca-Cola customers in Yogyakarta)



Telah Disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing



Asnawi Asdinardju, H. Drs., M.Si.

NIK : 195907061986011001

Tanggal 28 desember 2017

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING

(Studi pada konsumen Coca-Cola di Yogyakarta)

THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND QUALITY OF PRODUCTS TO
CONSUMER LOYALTY WITH DECISIONS OF PURCHASING AS
INTERVENING VARIABLES

(study on Coca-Cola customers in Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan oleh:
ANWAR SANUSI
20130410007

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta.

Tanggal, 21 Desember 2017

yang terdiri dari :



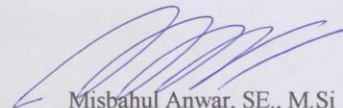
Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D.

Ketua Tim Penguji



Asnawi Asdinardju, H. Drs., M.Si.

Anggota Tim Penguji



Misbahul Anwar, SE., M.Si

Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA

NIK: 19731218199904143068

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Anwar Sanusi

Nomor Mahasiswa : 20130410007

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi ini atau perguruan tinggi lain, sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang memang secara tertulis menjadi acuan dalam penelitian ini dan hal itu disebutkan dalam daftar pustaka. Namun 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, 28 desember 2017



Anwar Sanusi

MOTTO

Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh
(Muhammad Ali)

Semua orang tidak perlu menjadi malu karena pernah berbuat kesalahan, selama ia menjadi lebih bijaksana daripada sebelumnya
(Kahlil Gibran)

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah
(Heather Pryor)

Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan; jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan; tapi lihatlah sekitar anda dengan penuh kesadaran
(Mark Twain)

Belajarlah dari kesalahan orang lain. Anda tak dapat hidup cukup lama untuk melakukan semua kesalahan itu sendiri.
(Robert Hall)

Jangan pernah meremehkan dirimu sendiri, karena manusia itu kuat yang memiliki kemampuan untuk merubah dirinya
(Saitama – One Punch Man)

Pengalaman bukan saja yang telah terjadi pada diri Anda. Melainkan apa yang Anda lakukan dengan kejadian yang Anda alami.
(Aldous Huxley)

Bukan masalah-masalahmu yang menggangumu,tetapi cara Anda memandang masalah-masalah itu.Semuanya bergantung pada cara Anda memandang sesuatu
(Epictetus)

PERSEMBAHAN

Ibu dan ayah

Buat ibu, terimakasih yang begitu besar atas setiap doa dalam sujudmu, dukungan, nasehat, kepercayaan, cinta dan kasih sayang kepada anakmu ini. Buat bapak, terima kasih karena berkat didikan dan dukungan bapak saya bisa menjadi diri saya yang sekarang ini

Buat kakak

Teteh Casyati, terima kasih karena selalu menjagaku dari dulu hingga sekarang, karena kakak selalu di sampingkulah aku bisa menghadapi semua masalah yang aku hadapi.

Sahabat – sahabat terbaikku :

Terimakasih buat para sahabatku, Andy Latif, Yahya Basri, Nazrul Hanif, Muhamad Chaerudin, Nopan Syahrin, keluarga besar KKN 096 2013 UMY dan keluarga besar Manajemen 2013 UMY, kalian adalah orang – orang hebat yang aku temui di kota yang istimewa Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur keha dirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis tetap diberi kekuatan iman dan islam dengan ijin-Nya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”**

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa ridho Allah SWT, kerja keras serta bantuan dari banyak pihak, skripsi ini tidak akan pernah terselasaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk penulis terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., AK.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Retno Widowati Purnama Asri, M.Si.,Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Asnawi Asdinardju, H. Drs., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing saya dalam melalui proses yang panjang dan tak mudah ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Teman-teman Manajemen 2013

Semoga segala jenis bantuan dan dukungan yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu tentunya penulis menerima berbagai kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan-perbaikan kedepannya demi hasil yang lebih baik lagi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 28 Desember 2017



Anwar Sanusi

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI	i
SAMPUL JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
B. BATASAN MASALAH PENELITISN	4
C. RUMUSAN MASALAH.....	4
D. TUJUAN PENELITIAN.....	5
E. MANFAAT PENELITIAN.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Citra Merk	7
2. Kualitas Produk	8
3. Keputusan Pembelian.....	9
4. Loyalitas konsumen.....	10
B. Penelitian Terdahulu	14

C. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:	16
D. Model Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Obyek/Subyek Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel	22
C. Jenis data	23
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data.....	24
F. Definisi Oprasional Variabel Penelitian	25
1. Citra Merk	25
2. Kualitas Produk	26
3. Keputusan pembelian	26
4. Loyalitas Konsumen.....	27
G. Uji Kualitas Instrumen Dan Data	27
1. Uji Validitas	27
2. Uji Reliabilitas.....	28
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data	28
1. Analisis path (analisis jalur)	28
2. Uji Sobel.....	29
3. Uji Hipotesis.....	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umun Objek dan Subjek penelitian.....	32
1. Objek Penelitian	32
2. Subjek Penelitian	32
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas.....	38
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	39

1. Hasil Uji t Pengaruh Langsung	39
2. Uji Sobel / Sobel Test (Pengujian Hipotesis 6 Dan 7).....	42
D. Pembahasan.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Keterbatasan Penelitian.....	58
C. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
LAMPIRAN 1 kuesioner dan hasil kuesioner.....	
LAMPIRAN 2 Karakteristik responden	
LAMPIRAN 3 Hasil Uji validitas	
LAMPIRAN 4 Hasil Uji Reliabilitas	
LAMPIRAN 5 Uji Regresi Linear Berganda	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	14
Tabel 4.1 Usia Konsumen Coca-Cola Di Kota Yogyakarta	32
Tabel 4.2 Status Tempat Tinggal Konsumen Coca-Cola Di Kota Yogyakarta	33
Tabel 4.3 Pendidikan terakhir Konsumen Coca-Cola Di Kota Yogyakarta	34
Tabel 4.4 Pengeluaran Tiap Bulan Konsumen Coca-Cola Di Kota Yogyakarta..	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variabel Penelitian	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.7 Hasil Uji t citra merek terhadap keputusan pembelian	38
Tabel 4.8 Hasil Uji t kualitas produk terhadap keputusan pembelian	39
Tabel 4.9 Hasil Uji t citra merek terhadap loyalitas konsumen	39
Tabel 4.10 Hasil Uji t kualitas produk terhadap loyalitas konsumen	40
Tabel 4.11 Hasil Uji t keputusan pembelian terhadap loyalitas konsumen	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model penelitian.....	22
----------------------------------	----