



**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN  
MEREK, CITRA MEREK, DIFERENSIASI PRODUK, INOVASI  
PRODUK, DAN IKLAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PRODUK *ULTRA MILK***

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh**

**Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh**

**LULU HANIN AFIFAH**

**41220062**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS PERADABAN**

**2024**



**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN  
MEREK, CITRA MEREK, DIFERENSIASI PRODUK, INOVASI  
PRODUK, DAN IKLAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PRODUK *ULTRA MILK***

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh**

**Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh:**

**LULU HANIN AFIFAH**

**41220062**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS PERADABAN**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN MEREK, CITRA MEREK, DIFERENSIASI PRODUK, INOVASI PRODUK DAN IKLAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PRODUK *ULTRA MILK*”

Oleh

Nama : Lulu Hanin Afifah  
NIM : 41220062  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan didepan dewan penguji Skripsi pada tanggal 6 Agustus 2024

### DEWAN PENGUJI

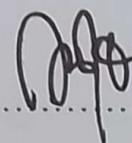
#### Nama Penguji

**Ketua Tim Penguji/Pembimbing**

Dr. Qori Al Banin, S.E., M.Si

NIDN. 0607098601

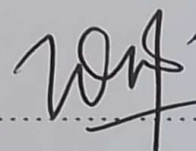
#### Tanda Tangan



#### Dosen Penguji I

Dr. Cici Widowati, S.P., M.S.M.

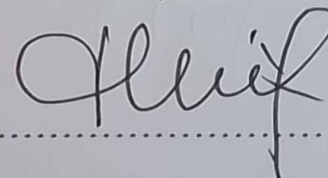
NIDN. 0616118201



#### Dosen Penguji II

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si.

NIDN. 0622059001



Diterima dan disahkan

Pada tanggal 31 Agustus 2024

Dekan

Ketua

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Program Studi S1 Manajemen



  
Mukhroji, S.E., M.M.  
NIPY. 16.02.120



  
Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si.  
NIPY. 16.01.101

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lulu Hanin Afifah

NIM : 41220062

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya dan bukan merupakan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui tulisan atau pikiran sebagai milik saya, kecuali secara tertulis mengacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Jika dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan, 6 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Lulu Hanin Afifah

NIM. 41220062

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas izin dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, beragam bimbingan, bantuan, dorongan, dan masukan yang penulis terima dari berbagai pihak, sehingga dalam proses penyelesaian skripsi ini berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, secara tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Muh. Kadarisman, S.H., M.Si. selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
4. Ibu Dr. Qori Al Banin, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang dengan sabar telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dan memberikan masukan yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Cici Widowati, S.P., M.S.M. selaku dosen penguji 1 dan Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si. selaku dosen penguji 2 skripsi penulis yang telah memberi banyak masukan yang bermanfaat demi perbaikan skripsi ini.

6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.
7. Segenap Staf Universitas Peradaban, yang telah memberikan layanan kepada penulis.
8. Teristimewa untuk kedua orang tua (Bapak Sutrisno dan Ibu Siti Uripah), selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan segalanya baik doa, materi kasih sayang, motivasi, dan kesabaran yang membuat penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
9. Tristi Hikmatul Aulia, selaku adik penulis yang telah memberikan bantuan doa, kasih sayang, dan motivasi yang membuat penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
10. Sahabat-sahabatku Aenun, Fika, dan Vina untuk kebersamaan dan kesabaran yang kalian berikan, bantuan yang kalian lakukan, dan motivasi yang kalian berikan.
11. Teman kost satu kamarku Cindi yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
12. Teman-teman mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Angkatan 2020. Terima kasih atas kebersamaan dan keceriaan selama penulis menempuh di Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
13. Responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner sebagai bahan dalam penelitian ini.

14. Berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang namanya tidak dapat penulis sebut satu per satu. Semoga Allah SWT membalas dan merahmati setiap langkah mereka dengan kebaikan.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua. Kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih.

Paguyangan, 6 Agustus 2024

Penulis,

Lulu Hanin Afifah

NIM. 41220062

## ABSTRAK

Kesadaran masyarakat terhadap pentingnya asupan nutrisi yang seimbang telah meningkat dari tahun ke tahun. Jenis susu yang banyak beredar ditengah masyarakat salah satunya adalah susu *Ultra High Temperature* (UHT). Persaingan industri susu UHT di Indonesia sangat ketat, sehingga mendorong setiap perusahaan agar mampu membuat produk yang dapat menciptakan rasa puas bagi konsumen. Kepuasan konsumen akan mendorong loyalitas pelanggan pada merek yang telah digunakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan, kepercayaan merek, citra merek, diferensiasi produk, inovasi produk, dan iklan terhadap loyalitas pelanggan produk *Ultra Milk*. Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang mengkonsumsi produk *Ultra Milk* di Indonesia. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada para responden yang mengkonsumsi produk *Ultra Milk* secara *online* melalui google form. Sampel pada penelitian ini sebanyak 97 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Analisis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS v.26. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan, kepercayaan merek, diferensiasi produk, inovasi produk, dan iklan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan citra merek berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan produk *Ultra Milk*.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan merek, Citra Merek, Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, Iklan, Loyalitas Pelanggan.



## **ABSTRAK**

*Public awareness of the importance of a balanced nutritional intake has increased year by year. One type of milk that is widely available in the community is Ultra High Temperature (UHT) milk. The competition in the UHT milk industry in Indonesia is very tight, pushing every company to produce products that can create consumer satisfaction. Consumer satisfaction will encourage customer loyalty to the brand they have used. The purpose of this research is to analyze the influence of customer satisfaction, brand trust, brand image, product differentiation, product innovation, and advertising on customer loyalty to Ultra Milk products. This research was conducted on consumers who consumed Ultra Milk products in Indonesia. The data used in this research is primary data obtained from distributing questionnaires to respondents who consume Ultra Milk products online via Google Form. The sample in this study was 97 respondents with a sampling technique using probability sampling with a purposive sampling method. The analysis in the study used multiple linear regression analysis with the help of SPSS v.26. Based on the research result, it shows that customer satisfaction, brand trust, product differentiation, product innovation and advertising have a positive effect on customer loyalty for Ultra Milk products. While brand image has a negative effect on customer loyalty for Ultra Milk products.*

*Keywords: Customer Satisfaction, Brand Trust, Brand Image, Produk Differentiation, Product Innovation, Advertising, Customer Loyalty.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRAK</i> .....	<i>ix</i>
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	15
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Manfaat Penelitian .....	16
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN ....	18
A. Telaah Pustaka .....	18
1. Loyalitas Pelanggan .....	18

2. Kepuasan Pelanggan .....	19
3. Kepercayaan Merek .....	21
4. Citra Merek .....	23
5. Diferensiasi Produk .....	25
6. Inovasi Produk .....	27
7. Iklan .....	29
B. Perumusan Model Penelitian .....	30
1. Penelitian Terdahulu.....	30
2. Perumusan Hipotesis .....	35
3. Kerangka Pemikiran .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN &amp; TEKNIK ANALISIS DATA .....</b>	<b>43</b>
A. Metode Penelitian .....	43
1. Jenis Penelitian .....	43
2. Lokasi Penelitian .....	43
3. Waktu Penelitian .....	43
4. Populasi dan Sampel .....	43
5. Teknik Pengambilan Sampel .....	44
6. Sumber Data .....	45
7. Teknik Pengumpulan Data .....	45

8. Definisi Konsep dan Operasional Variabel .....	46
B. Teknik Analisis Data .....	51
1. Uji Instrumen .....	51
2. Analisis Deskriptif .....	52
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
4. Uji Asumsi Klasik .....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	62
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	62
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	62
2. Gambaran Umum Responden .....	64
B. Analisis Data dan Pembahasan .....	67
1. Uji Instrumen .....	67
2. Analisis Deskriptif .....	70
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	81
4. Uji Asumsi Klasik .....	86
5. Pembahasan .....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	100
A. Kesimpulan .....	100
B. Saran .....	101

DAFTAR PUSTAKA .....	104
LAMPIRAN.....	121

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Top Brand Index</i> Susu Cair dalam Kemasan .....	4
Tabel 2. Penjualan Produk Susu Ultra Tahun 2021-2023 .....	5
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel .....	47
Tabel 4. Bobot Skor Skala Likert .....	53
Tabel 5. Responden Berdasarkan Usia .....	65
Tabel 6. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 7. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	66
Tabel 8. Hasil Uji Validitas .....	68
Tabel 9. Hasil Uji Reabilitas.....	69
Tabel 10. Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	70
Tabel 11. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (X1) .....	71
Tabel 12. Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Merek (X2) .....	72
Tabel 13. Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X3) .....	74
Tabel 14. Jawaban Responden Variabel Diferensiasi Produk (X4) .....	75
Tabel 15. Jawaban Responden Variabel Inovasi Produk (X5) .....	79
Tabel 16. Jawaban Responden Variabel Iklan (X6) .....	80
Tabel 17. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	81
Tabel 18. Hasil Uji F .....	85
Tabel 19. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	86
Tabel 20. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	86
Tabel 21. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	88
Tabel 22. Hasil Uji Multikolinearitas .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Pertumbuhan Produksi Susu .....	1
Gambar 2. Kerangka Pemikiran .....	41
Gambar 3. Grafik Normal P-P Plot .....	87
Gambar 4. Pola Grafik <i>Scatterplot</i> .....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	121
Lampiran 2. Tabulasi Data Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	130
Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (X1) .....	133
Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel Kepercayaan Merek (X2) .....	136
Lampiran 5. Tabulasi Data Variabel Citra Merek (X3) .....	139
Lampiran 6. Tabulasi Data Diferensiasi Produk (X4) .....	142
Lampiran 7. Tabulasi Data Variabel Inovasi Produk (X5) .....	145
Lampiran 8. Tabulasi Data Variabel Iklan (X6) .....	148
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	151
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X1) .....	152
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Merek (X2) .....	153
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X3) .....	154
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas Variabel Diferensiasi Produk (X4) .....	155
Lampiran 14. Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Produk (X5) .....	157
Lampiran 15. Hasil Uji Validitas Variabel Iklan (X6) .....	158
Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	159
Lampiran 17. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X1) .....	160
Lampiran 18. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Merek (X2) .....	161



Lampiran 19. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X3) .....	162
Lampiran 20. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Diferensiasi Produk (X4) .....	163
Lampiran 21. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Inovasi Produk (X5) .....	164
Lampiran 22. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Iklan (X6) .....	165
Lampiran 23. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	166
Lampiran 24. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (X1) .....	168
Lampiran 25. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Merek (X2) .....	170
Lampiran 26. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek (X3) .....	172
Lampiran 27. Hasil Analisis Deskriptif Diferensiasi Produk (X4) .....	174
Lampiran 28. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Inovasi Produk (X5) .....	178
Lampiran 29. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Iklan (X6) .....	180
Lampiran 30. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	182
Lampiran 31. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	183
Lampiran 32. Hasil Uji Normalitas Histogram dan Normal P-Plot .....	184
Lampiran 33. Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser dan Scatterplot .....	185
Lampiran 34. Hasil Uji Multikolinearitas.....	186
Lampiran 35. Riwayat Hidup Penulis.....	187