



**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN  
PRODUK AQUA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh:**

**TANTRY ANGGUN PRAMESWARI**

**41220079**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS PERADABAN**

**BUMIAYU**

**2024**



**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN  
PRODUK AQUA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh:**

**TANTRY ANGGUN PRAMESWARI**

**41220079**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS PERADABAN**

**BUMIAYU**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PRODUK AQUA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI.**

Oleh:

Nama : **TANTRY ANGGUN PRAMESWARI**

NIM : **41220079**

Program Studi : **S1 Manajemen**

Fakultas : **Ekonomika dan Bisnis**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal  
.....bulan.....*Agustus*.....tahun 2024.

### DEWAN PENGUJI

Tanda Tangan

Nama Penguji  
Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Dr. Sutarmin, S.Si., M.M.  
NIDN. 0621097401



Nama Penguji  
Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Mukhroji, S.E., M.M.  
NIDN. 0621058902



Nama Penguji  
Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Dr. Qori Al Banin, S.E., M.Si  
NIDN. 060709801



Diterima dan Disahkan  
pada tanggal.....*21 September 2024*.....

**Dekan**  
**Fakultas Ekonomika dan Bisnis**  
  
Mukhroji, S.E., M.M.  
NIPY. 16.02.120

**Ketua**  
**Program Studi S1 Manajemen**  
  
Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si  
NIPY. 16.01.101

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tantry Anggun Prameswari

NIM : 41220079

Jurusan : SI Manajemen

Memaparkan dengan jujur, bahwa skripsi ini merupakan karya orisinal saya sepenuhnya, dan tidak ada bagian dari tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai milik saya, kecuali disebutkan secara tertulis dalam naskah ini dan tercantum dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari nanti terungkap atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiat, saya siap menerima konsekuensi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh berdasarkan skripsi ini.

Paguyangan, 26 September 2024  
Yang membuat pernyataan



Tantry Anggun Prameswari  
NIM. 41220079

## **KATA PENGANTAR**

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT., karena atas izin dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini khususnya 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 sekaligus dosen penguji/penelaah seminar proposal saya.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.
4. Bapak Sutarmin S.Si., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah mendedikasikan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing saya sehingga penyusunan skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban, yang telah memberikan banyak sekali pengetahuan kepada penulis.
6. Seluruh karyawan dan staff Universitas Peradaban yang telah memberikan jasanya kepada penulis.
7. Alm. Ibu Rosilawati sosok ibu yang selalu saya cintai, sayangi dan saya rindukan. Seseorang yang kini sudah bahagia di surga-Nya dan sosok ibu yang kasih sayangnya tak terhingga. Terimakasih sudah kebersamai selama

kurang lebih 4 tahunan. Sosok yang tidak akan pernah tergantikan sampai kapanpun.

8. Bapak Ade Trimono satu-satunya orang tua saya yang masih hidup yang telah memberikan segalanya baik doa dan *supportnya* dengan tulus yang tidak akan tergantikan. Beliau adalah sosok ayah yang sangat saya banggakan, beliau selalu rela memberikan segalanya demi anak semata wayangnya. Terimakasih selalu menemani saya sampai detik ini dan semoga selalu sehat dan bahagia hingga tua nanti.
9. Mbah Wati selaku nenek saya yang telah mengasuh saya sejak kecil yang sudah seperti sosok pengganti ibu yang telah memberikan kasih sayang, waktu, doa, support dan segalanya kepada penulis sehingga penulis dapat merasakan kasih sayang dari seorang ibu.
10. Bulik Rini, Bulik Mut, Bulik Eva, Lik Dul dan seluruh keluarga saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas do'a, support, dan semuanya yang telah diberikan kepada penulis.
11. Sahabat saya Pipit, Alvi, Dewi, Risma, Hilda dan Della yang telah memberikan *support*, waktu, tenaga, pikiran dan kesabarannya mendengarkan keluh kesah saya selama masa perkuliahan.
12. Seorang teman, kakak sekaligus seseorang yang berharga bagi saya selain keluarga dan sahabat saya yang juga berpengaruh pada kehidupan saya selama masa-masa perkuliahan. Terimakasih atas support, tenaga pikiran, waktu dan saran dan masukannya. Kesabaran dan perjuangannya yang tidak biasa terhadap penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya dengan baik.

13. Teman – teman Prodi Manajemen dan keluarga besar Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban Angkatan 2020.
14. Pihak-pihak yang sudah berkenan mengisi kuesioner penelitian saya dan semua pihak sudah membantu baik tenaga, waktu, support dan doanya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan baik.

Akhir kata, semoga Allah membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi yang telah disusun dapat bermanfaat untuk semua orang, atas kritik dan saran yang dapat membangun dari berbagai pihak demi terselesaikannya skripsi ini. oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Paguyangan,..... 2024  
Yang membuat pernyataan,

Tantry Anggun Prameswari  
NIM. 41220079

## ABSTRAK

Persaingan di dunia industri semakin ketat seperti halnya di bidang pemasaran produk makanan dan minuman. Salah satu produk minuman yang sering dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia adalah produk AQUA. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan konsumen produk AQUA. Besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 97 sampel kepada pelanggan yang pernah mengkonsumsi produk AQUA di seluruh wilayah Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling* dengan bantuan *software SPSS 26*. Hasil penelitian membuktikan bahwa 1) citra merek memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan 2) kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan 3) kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan 4) citra merek tidak memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan 5) kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan 6) kepuasan konsumen memediasi pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan 7) kepuasan konsumen memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** Citra merek, Kualitas produk, Kepuasan konsumen, Loyalitas pelanggan.



## **ABSTRACT**

*Competition in the industrial world is getting tougher as is the case in the field of marketing food and beverage products. One of the beverage products that is often consumed by the Indonesian people is AQUA products. This study aims to analyze the effect of brand image and product quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction for AQUA products. The sample size used in this study was 97 samples to customers who have consumed AQUA products throughout Indonesia. The results of the study prove that 1) brand image has a positive influence on customer satisfaction 2) product quality has a positive influence on customer satisfaction 3) customer satisfaction has a positive influence on customer loyalty 4) brand image does not have a positive influence on customer loyalty 5) product quality has a positive influence on customer loyalty 6) customer satisfaction mediates the effect of brand image on customer loyalty 7) customer satisfaction mediates the effect of product quality on customer loyalty. mediates the effect of product quality on customer loyalty.*

**Keywords:** *Brand image, product quality, customer satisfaction, customer loyalty.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN	10
A. Telaah Pustaka .....	10
1. Loyalitas Pelanggan.....	10

2.	Kepuasan Konsumen .....	11
3.	Citra Merek .....	15
4.	Kualitas Produk .....	18
B.	Perumusan Model Penelitian .....	19
C.	Kerangka Berpikir dan Model Empiris.....	31
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....		33
A.	Metode Penelitian .....	33
1.	Jenis Penelitian .....	33
2.	Lokasi Penelitian .....	33
3.	Waktu penelitian.....	33
4.	Populasi dan Sampel.....	33
5.	Sumber Data .....	34
6.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
7.	Definisi Konsep dan Operasional Variabel .....	35
B.	Teknik Analisis Data .....	37
1.	Uji Instrumen .....	37
2.	Analisis Deskriptif .....	39
3.	Uji Asumsi Klasik.....	40
4.	Analisis Regresi Berganda.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		48
A.	Gambaran Singkat Objek Penelitian.....	48

1. Profil Singkat Objek Penelitian .....	48
2. Gambaran Umum Responden .....	49
B. Analisis Data dan Pembahasan .....	51
1. Uji Instrumen .....	51
2. Analisis Deskriptif .....	54
3. Uji Asumsi Klasik.....	58
4. Analisis Regresi Berganda.....	64
5. Pembahasan .....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN.....	98

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Minuman Kemasan Favorit Masyarakat Indonesia Tahun 2021 .....	2
Tabel 2. Minuman Kemasan Favorit Masyarakat Indonesia Tahun 2022 .....	2
Tabel 3. Minuman Kemasan Favorit Masyarakat Indonesia Tahun 2023 .....	3
Tabel 4. <i>Top Brand Index</i> Produk AQUA Tahun 2021-2023.....	4
Tabel 5. Kesenjangan Penelitian Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan .	6
Tabel 6. Kesenjangan Penelitian Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	6
Tabel 7. Operasional Variabel.....	36
Tabel 8. Operasional Variabel (Lanjutan).....	37
Tabel 9. Keterangan Skor Jawaban Skala Likert .....	39
Tabel 10. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 11. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 12. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	51
Tabel 13. Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 15 Hasil Uji Reliabilitas . .....	53
Tabel 17. Hasil Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	54
Tabel 18. Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 19. Hasil Jawaban Responden Variabel Citra Merek.....	56

Tabel 20. Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk .....	57
Tabel 21. Hasil Uji Normalitas Persamaan $X_1, X_2 \rightarrow M$ .....	58
Tabel 22. Hasil Uji Normalitas Persamaan $X_1, X_2, M \rightarrow Y$ .....	60
Tabel 23. Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan $X_1, X_2 \rightarrow M$ .....	61
Tabel 24. Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan $X_1, X_2, M \rightarrow Y$ .....	62
Tabel 25. Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan $X_1, X_2 \rightarrow M$ .....	63
Tabel 26. Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan $X_1, X_2, M \rightarrow Y$ .....	63
Tabel 27. Hasil Analisis Berganda Persamaan 1 .....	64
Tabel 28. Hasil Analisis Regresi Persamaan 2.....	65
Tabel 29. Hasil Uji T Persamaan $X_1, X_2 \rightarrow M$ .....	66
Tabel 30. Hasil Uji T Persamaan $X_1, X_2, M \rightarrow Y$ .....	67
Tabel 31. Hasil Uji Sobel.....	68
Tabel 32. Hasil Uji F.....	69
Tabel 33. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 2. Model Empiris.....	32
Gambar 3. Histogram Variabel $X_1, X_2 \rightarrow M$ .....	59
Gambar 4. P-P Plot Variabel $X_1, X_2 \rightarrow M$ .....	59
Gambar 5. Histogram Variabel $X_1, X_2, M \rightarrow Y$ .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 2. Tabulasi Data Loyalitas Pelanggan (Y).....	101
Lampiran 3. Tabulasi Variabel Loyalitas Pelanggan (Lanjutan) .....	102
Lampiran 4. Tabulasi Variabel Loyalitas Pelanggan (Lanjutan) .....	103
Lampiran 5. Tabulasi Data Kepuasan Konsumen (M).....	104
Lampiran 6. Tabulasi Data Kepuasan Konsumen (Lanjutan) .....	105
Lampiran 7. Tabulasi Data Kepuasan Konsumen (Lanjutan) .....	106
Lampiran 8. Tabulasi Data Citra Merek (X1) .....	107
Lampiran 9. Tabulasi Data Citra Merek (Lanjutan).....	108
Lampiran 10. Tabulasi Data Citra Merek (Lanjutan).....	109
Lampiran 11. Tabulasi Data Kualitas Produk (X2) .....	110
Lampiran 12. Tabulasi Data Kualitas Produk (Lanjutan) .....	111
Lampiran 13. Tabulasi Data Kualitas Produk (Lanjutan) .....	112
Lampiran 14. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	113
Lampiran 15. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (M).....	114
Lampiran 16. Hasil Uji Validitas Citra Merek (X1) .....	115
Lampiran 17. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2).....	116
Lampiran 18. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y) .....	117
Lampiran 19. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen (M) .....	118
Lampiran 20. Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek (X1) .....	119
Lampiran 21. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X2) .....	120
Lampiran 22. Hasil Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Y) .....	121



Lampiran 23. Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen (M) .....	122
Lampiran 24. Hasil Analisis Deskriptif Citra Merek (X1) .....	124
Lampiran 25. Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Produk (X2) .....	125
Lampiran 26. Hasil Uji Normalitas $X_1, X_2 \rightarrow M$ .....	127
Lampiran 27. Hasil Uji Normalitas $X_1, X_2, M \rightarrow Y$ .....	128
Lampiran 28. Hasil Uji Heteroskedastisitas $X_1, X_2 \rightarrow M$ .....	129
Lampiran 29. Hasil Uji Heteroskedastisitas $X_1, X_2, M \rightarrow Y$ .....	130
Lampiran 30. Hasil Uji Multikolinieritas $X_1, X_1 \rightarrow M$ .....	131
Lampiran 31. Hasil Uji Multikolinieritas $X_1, X_2, M \rightarrow Y$ .....	132
Lampiran 32. Hasil Analisis Regresi Berganda $X_1, X_2 \rightarrow M$ .....	133
Lampiran 33. Hasil Analisis Regresi Berganda $X_1, X_2, M \rightarrow Y$ .....	134
Lampiran 34. Hasil Uji Sobel $X_1 \rightarrow M \rightarrow Y$ .....	135
Lampiran 35. Hasil Uji Sobel $X_2 \rightarrow M \rightarrow Y$ .....	136
Lampiran 36. Daftar Riwayat Hidup Penulis .....	137