



**ANALISIS CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK, DAN
KEPUASAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK**

SKRIPSI

SITI HERTIWI KHASANAH 1610.111.156

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2021



**ANALISIS CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK, DAN
KEPUASAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

SITI HERTIWI KHASANAH 1610.111.156

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Siti Hertiwi Khasanah

NIM. : 1610111156

Bilamana dikemudian hariditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka sya bersedia dituntut dan diprosessesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 05 Februari 2021

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a green and yellow 6000 Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'KEMENTERIAN PERKOTAMADYAN DAN TRANSPORTASI', '6000', and 'ENAM RIBU RUPIAH'. The serial number 'JG 90AHF746735062' is also visible on the stamp.

Siti Hertiwi Khasanah

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Hertiwi Khasanah
NIM : 1610111156
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 05 Februari 2021

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 6000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem, the text 'BETTERAI TEMPEL', the serial number '75AHF748735001', and the value '6000' with 'RUPIAH' below it.

Siti Hertiwi Khasanah

SKRIPSI

ANALISIS CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK, DAN KEPUASAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

SITI HERTIWI KHASANAH 1610111156

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada tanggal : 05 Februari 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Nobelson, M.M
Ketua Penguji



Dra. Pusporini, M.M
Penguji I



Dr. MB. Nani Ariani, S.E, M.M
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M
Ketua Jurusan Manajemen



Wahyudi, S.E., MM
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 05 Februari 2021

***Analysis of Brand Image, Brand Trust, and Brand Satisfaction on
Brand Loyalty***

By Siti Hertiwi Khasanah

ABSTRACT

This study analyzes to analyze and prove whether or not there is an effect of brand image, brand trust, and brand satisfaction on Wardah brand loyalty. The method used in this research is quantitative quantitative method. The population of services to Wardah cosmetic female consumers who live in the Bogor area with 75 respondents. The data analysis technique used is descriptive analysis technique and inferential technique using the SmartPLS test tool. This study shows the results of the R square value of 0.765. Hypothesis testing shows the variable results that brand image has no effect on brand loyalty with a path coefficient value of 0.019. Meanwhile, the variable brand trust and brand satisfaction variables affect brand loyalty with the path coefficient value of 0.317 and 0.565, respectively.

Keywords: Brand Loyalty, Brand Image, Brand Trust, Brand Satisfaction, Wardah Cosmetics

Analisis Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Merek terhadap Loyalitas Merek

Oleh Siti Hertiwi Khasanah

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis serta membuktikan bahwa ada atau tidaknya pengaruh citra merek, kepercayaan merek, dan kepuasan merek terhadap loyalitas merek Wardah. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif. Populasi ditujukan kepada konsumen perempuan kosmetik Wardah yang berdomisili di wilayah Bogor dengan 75 responden. Pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif serta teknik inferensial dengan menggunakan alat uji SmartPLS. Hasil analisis memperoleh nilai *R square* sejumlah 0,765. Pengujian hipotesis menunjukkan hasil bahwa variabel citra merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas merek dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,019. Sedangkan variabel kepercayaan merek dan variabel kepuasan merek berpengaruh terhadap loyalitas merek dengan nilai koefisien jalur masing-masing variabel sebesar 0,317 dan 0,565.

Kata Kunci: Loyalitas Merek, Citra Merek, Kepercayaan Merek, Kepuasan Merek, Kosmetik Wardah



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2020/2021

Hari ini Jum'at, tanggal 5 Februari 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Siti Hertwi Khasanah

NIM : 1610111156

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut : Analisis Citra Merek, Kepercayaan Merek, & Kepuasan Merek terhadap Loyalitas Merek

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Nobelson, MM.	Ketua	1.
2	Dra. Pusporini, MM.	Anggota I	2.
3	Dr. MB. Nani Ariani, SE., MM.	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 05 Februari 2021

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kepala Program Studi Manajemen

Program Sarjana

Wahyudi, SE., MM.

PRAKATA

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sampai dengan bulan Februari 2021 dengan judul “Analisis Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Merek terhadap Loyalitas Merek”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. MB. Nani Ariani, SE, MM & Bapak Drs. Jenji Gunaedi Argo, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat. Penulis juga berterimakasih kepada seluruh dosen, staf, serta guru di tempat penulis menimba ilmu. Adapun rasa terimakasih penulis sampaikan kepada responden yang telah berpartisipasi dalam terselesaikannya penelitian ini.

Disamping itu, ucapan terimakasih juga disampaikan kepada Bapak H. Herman I. A., Ibu Titin Suhartini, serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat serta doa kepada penulis serta kepada orang-orang yang penulis hormati.

Penulis juga sampaikan rasa terima kasih kepada para teman dari Manajemen D terutama sahabat dari AKF yaitu Mutia, Sekar, Fadya, Nisa, Denis, & Vivi yang telah setia dan sabar menjadi sahabat. Selain itu terimakasih kepada teman sejurusan lainnya terutama teman terdekat yaitu Gula, Ulan, Cay, Afifah, Anggi, Chika serta kawan seperjuangan skripsi Daniel, A. Farhan, & Farhan B. Tidak luput rasa terimakasih penulis sampaikan kepada seluruh anggota maupun alumni dari UKM Jujitsu yang memiliki rasa persaudaraan yang erat terutama untuk Aditya, Bang Furqon, Bang Hanif, Yoshua, Darma, Zikrilla, & Alfi. Ucapan Terima kasih juga disampaikan kepada anggota maupun alumni HMJ Manajemen S1, LDF Al Jihad serta LDK Uswah. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada sahabat-sahabat sma yaitu sahabat dari Teater I'tibar terutama Mufid, Robby, & Kiki, dari Dekahepta terutama para sahabat yaitu, Nola, Ema, Pute, Bila, Aqis, Shofi, Reza, & Irfan, dari Dvasogo yaitu Taufan, serta sahabat sedari smp yaitu Ebi & Oci dan kepada seluruh anggota Janger terutama Bayu, Ranti, Dewi, Mita, Jejen, & grup WDZ.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 05 Februari 2021

Siti Hertiwi Khasanah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Perumusan Masalah	5
I.3. Tujuan Penelitian	5
I.4. Manfaat Hasil Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II. Tinjauan Pustaka	7
II.1. Landasan Teori.....	7
II.1.1. Pemasaran	7
II.1.2. Merek	9
II.1.3. Loyalitas Merek	12
II.1.4. Citra Merek	15
II.1.5. Kepercayaan Merek	17
II.1.6. Kepuasan Merek	18
II.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19

II.3.	Model Penelitian	26
II.4.	Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN		28
III.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
III.1.1.	Definisi Operasional.....	28
III.1.2.	Pengukuran Variabel	28
III.2.	Penentuan Populasi dan Sampel.....	29
III.2.1.	Populasi	29
III.2.2.	Sampel.....	30
III.3.	Teknik Pengumpulan Data	30
III.3.1.	Jenis Data	30
III.3.2.	Sumber Data.....	30
III.3.3.	Pengumpulan Data	31
III.4.	Teknik Analisis Data.....	32
III.4.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	32
III.4.2.	Statistik Deskriptif	32
III.5.	Uji Hipotesis.....	34
III.5.1.	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	34
III.5.2.	Uji Parsial (Uji T).....	34
III.5.3.	Model Analisis Inferensial dengan Metode <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
IV.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	37
IV.1.1.	Sejarah Perusahaan Kosmetik Merek Wardah (PT Paragon Technology and Innovation)	37
IV.1.2.	Sejarah Kosmetik Merek Wardah	37
IV.2.	Deskripsi Data Penelitian	38
IV.2.1.	Deskripsi Data Responden	38
IV.2.2.	Deskripsi Data Kuesioner Responden.....	41
IV.3.	Uji Hipotesis dan Analisis.....	47
IV.3.1.	Uji Validitas	47

IV.3.2. Uji Reliabilitas	51
IV.3.3. Uji Hipotesis.....	52
IV.4. Pembahasan	55
IV.4.1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek	55
IV.4.2. Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek.....	56
IV.4.3. Pengaruh Kepuasan Merek Terhadap Loyalitas Merek	57
IV.5. Keterbatasan Penelitian	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	59
V.1. Simpulan	59
V.2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
RIWAYAT HIDUP	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Beberapa Merek Kosmetik yang Tersertifikasi Halal LPPOM	2
Tabel 2. <i>Top Brand Indeks</i> Wardah pada Kategori yang Dapat Diidentifikasi Selama 3 Tahun Berturut-turut (2018-2020)	3
Tabel 3. Hasil Penelitian Sebelumnya	24
Tabel 4. Pengukuran Variabel.....	29
Tabel 5. Skala Likert	31
Tabel 6. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 7. Peringkat Jawaban Kuesioner	33
Tabel 8. Rumus Perhitungan Indeks Jawaban Responden.....	33
Tabel 9. Rumus Perhitungan Batas Rendah Serta Batas Tinggi Dan Three Box Method	33
Tabel 10. Interpretasi Nilai Presentase Responden.....	34
Tabel 11. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Merek	42
Tabel 12. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Citra Merek	43
Tabel 13. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Merek	44
Tabel 14. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Merek.....	46
Tabel 15. <i>Output Loading Factor</i>	49
Tabel 16. AVE	51
Tabel 17. <i>Composite Reliability</i>	51
Tabel 18. <i>Cronbach's Alpha</i>	52
Tabel 19. (R-Square).....	52
Tabel 20. hasil Uji T.....	53
Tabel 21. (<i>Path Coeffisients</i>).....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkatkan Loyalitas.....	14
Gambar 2. Model Penelitian Empirik	27
Gambar 3. Langkah-Langkah Dalam Melakukan Analisis Persamaan Structural (<i>PLS</i>).....	35
Gambar 4. Kerangka Model Penelitian (<i>SmartPLS</i>).....	36
Gambar 5. Diagram Usia Responden.....	39
Gambar 6. Diagram Pekerjaan Responden	40
Gambar 7. Diagram Wilayah Domisili Responden.....	41
Gambar 8. Diagram Jalur	48
Gambar 9. Inner Model.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2. Data Kuesioner 75 Responden	82
Lampiran 3. Hasil Deskriptif Data Responden	80
Lampiran 4. Hasil Deskriptif Data Penelitian	82
Lampiran 5. Hasil Analisis Inferensial.....	84
Lampiran 6. T Tabel dan R Tabel	88
Lampiran 7. Hasil Turnitin.....	91