



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA  
MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
SHAMPOO PANTENE PRO V**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah  
Jember)

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan menempuh salah satu syarat untuk  
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi

**Oleh :**

**DITA SEPTANIA CIMBI PUTRI**

**NIM. 13.1041.1042**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2017**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DITA SEPTANIA CIMBI PUTRI

NIM : 1310411042

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SHAMPOO PANTENE PRO-V (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember)” adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya, sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan kebenarannya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 21 Juni 2017

yang menyatakan,

DITA SEPTANIA CIMBI PUTRI  
NIM. 13.1041.1042

# SKRIPSI

## **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SHAMPOO PANTENE PRO V**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah  
Jember)

Oleh :

**DITA SEPTANIA CIMBI PUTRI**

**NIM. 13.1041.1042**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariah, MM.

Dosen Pembimbing pendamping : Haris Hermawan, SE. MM.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SHAMPOO PANTENE PRO-V (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember).

Telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Juni 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. Anwar, M.Sc  
NPK 85 03 125

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Nurul Qomariah, MM.  
NPK 06 03 426

Haris Hermawan, SE. MM  
NPK 15 03 643

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani, SE. M.Si  
NPK 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc  
NPK 85 03 125

## PERSEMBAHAN

Atas Rahmat dan Karunia Allah Swt,dan dukungan banyak pihak sehingga karya tulis ini dapat diselesaikan walau mesti dalam waktu yang cukup lama karena sesuatu hal. Skripsi ini Saya Persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta (terutama ayah Muhammad Rumbi), yang telah membesarkanku dengan penuh kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini yang tak kenal lelah. Do'a yang selalu mereka panjatkan untuk mengiringi dalam setiap langkahku dan keberhasilanku.
2. Keluarga besarku yang telah memberikan do'a dan dorongan sehingga aku dapat menjadi seperti sekarang ini.
3. Sahabat tercinta dan tersayang team the beggal, terimakasih buat kalian yang selalu memberikan do'a, motivasi, dan bantuan.
4. Teman-temanku seperjuangan di Fakultas Ekonomi khususnya Manajemen angkatan 2013 terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat yang tinggi yang telah diberikan, serta bantuan yang sangat banyak buatku.
5. Almamaterku tercinta, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

## **MOTTO**

Kegagalan adalah kesempatan untuk memulai kembali. Belajar dari kegagalan adalah hal bijak.

Barang siapa bersungguh - sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.

(QS : Al - Ankabut (29) : 6)

Allah akan meninggikan derajat orang - orang yang beriman di antara kamu dan orang - orang yang memiliki ilmu pengetahuan.

(Al - Mujadillah : 11)

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terimakasih yang amat besar kepada :

1. Ibu Dr. Arik Susbiyanti. SE. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Drs. Anwar, M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II Bapak Haris Hermawan, SE. MM yang telah sangat telaten, sabar dan membimbing dalam memberikan arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.
4. Bapak Drs. Anwar, M.Sc. selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
6. Teristimewa Bapak dan Mamak ku tersayang. Terimakasih teramat atas do'a, nasehat, kasih sayang, beserta motivasi yang diberikan.
7. Teman-teman dan rekan seluruh Manajemen 2013 F.E – UMJ, khususnya anak-anak manajemen terimakasih untuk dukungannya dan bantuannya.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini, atas amal baik yang diberikan kepada penulis semoga Allah SWT memberikan

balasan yang sesuai dan semoga rahmat dan hidayahnya diberikan kepada kita semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 21 Juni 2017



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>1. BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Pemasaran .....	9
2.1.3 Kualitas Produk .....	10
2.1.4 Harga .....	10
2.1.5 Citra Merek .....	11
2.1.6 Loyalitas Konsumen .....	11

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	13
2.3 Kerangka Konseptual .....	17
2.4 Hipotesis Penelitian .....	18
<b>3. BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Identitas Variabel .....	20
3.1.1 Variabel Independen/bebas .....	20
3.1.2 Variabel Dependen/terikat .....	20
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	20
3.2.1 Kualitas Produk (X1) .....	20
3.2.2 Harga (X2) .....	21
3.2.3 Cirtra merek (X3) .....	21
3.2.4 Loyalitas konsumen (Y) .....	21
3.3 Desain Penelitian .....	22
3.3.1 Populasi .....	22
3.3.2 Sampel .....	22
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	23
3.4.1 Data Primer .....	23
3.4.2 Data Sekunder .....	23
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	24
3.6 Teknik Analisis Data .....	24
3.6.1 Uji Analisis Kuantitatif .....	24
3.6.1.1 Uji Validitas .....	24
3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....	25
3.6.2 Analisis Regresi Berganda .....	25
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	26
3.6.3.1 Uji Normalitas .....	26
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas .....	26
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	27
3.6.4 Pengujian Hipotesis .....	27
3.6.4.1 Uji t .....	27
3.6.4.2 Uji Simultan (Uji F) .....	27

3.6.4.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	28
<b>4. BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Shampoo Pantene Pro V .....	29
4.1.1 Sejarah Umum PT. Gamble Indonesia .....	29
4.1.2 Visi dan Misi PT. Gamble Indonesia .....	29
4.1.3 Penjelasan Tentang Produk .....	29
4.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis .....	30
4.2.1 Statistik deskriptif Responden .....	30
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian .....	31
4.2.2.1 Kualitas Produk .....	32
4.2.2.2 Harga .....	33
4.2.2.3 Citra Merek .....	34
4.2.2.4 Loyalitas Konsumen .....	35
4.3 Pengujian Instrumen Data .....	36
4.3.1 Pengujian Validitas Data .....	36
4.3.2 Pengujian Reliabilitas Data .....	37
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
4.5 Pengujian Asumsi Klasik .....	40
4.5.1 Pengujian Normalitas .....	40
4.5.2 Pengujian Multikolinearitas .....	41
4.5.3 Pengujian Heterokedastisitas .....	41
4.6 Penguji Hipotesis .....	42
4.6.1 Uji t .....	42
4.6.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	44
4.4 Pembahasan .....	44
<b>5. BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	47
5.2 Saran .....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	49
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Volume Penjualan Shampoo Pantene Pro V .....	4
Tabel 1.2 Data Pengguna Merek Shampoo Pantene Pro V .....	6
Tabel 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	31
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.4 Frekuensi Pernyataan Kualitas Produk.....	32
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Harga .....	33
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Citra Merek .....	34
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Loyalitas Konsumen .....	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas .....	38
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	41
Tabel 4.12 Hasil Dari Uji t .....	43
Tabel 4.14 Hasil Dari Uji Koefisien Determinasi .....	44

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	17
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas .....	40
Gambar 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner

Lampiran 2 Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Rekapitulasi Data

Lampiran 5 Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas

Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 8 Hasil Regresi, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis

Lampiran 9 Tabel  $r$  Produk Moment, Tabel Distribusi F dan Tabel Distribusi  $t$

Lampiran 10 Dokumentasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2008. *Model Pemasaran Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amos*. Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Analisis Multivariate. Dengan Program IBM SPSS 21* Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Royalty: How To Learn It. How To Keep It*. Jakarta. Erlangga
- Griffin, Rocki W. 2007. *Bisnis Edisi 8*. Erlangga, Jakarta.
- Hermawan, Haris. 2015. *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Roti Ceria Di Jember*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, Vol. 1 No 2.
- Irianti, Emik, Nurul Qomariah, Ahkmad Suharto. 2016. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Indonesia, Vol. 2 No. 1.
- Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Phillip, Amstrong, Garry. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Phillip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* Jilid 2, Edisi Ketiga Belas. Terjemahan BOB Sabra, MM Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Kotler, Phillip. 2010. *Principless Off Marketing*. United States Of Ameica: Pearson.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit Erlangga Jakarta.
- Kotler, Phillip. 2010. *Principless Off Marketing* (Edisi 13). United States Of Ameica: Pearson.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Maskur, Muhammad, Nurul Qomariah, Nursaidah. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia, Vol. VI No. 2, Desember 2016.
- Mowen, Jhon C dan Michael Minor. 2008. *Perilaku Konsumen*. Jilid Kedua, Erlangga, Jakarta.
- Oliver, Ricard L.. 2008. *Satisfaction, A Behavioral Perpective On The Customer*. New York: Mcgraw\_Hill. Compantesinc.
- Priyatno, 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan. Analisis Data Penelitian Dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Gaya Media. Yogyakarta.
- Ridwan. 2011. *Dasar-Dasar Statistika*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Qomariah, Nurul. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, Jember*. Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 101 No. 1 Maret 2012.



Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Andi: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua Cetakan Ketujuh,  
Yogyakarta: Andi. Offset.

<http://www.topbrand-award.cpm/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2012>.

<http://www.topbrand-award.cpm/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2013>.

<http://www.topbrand-award.cpm/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2014>.