

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN SALURAN
DISTRIBUSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN BUAH JERUK SIAM PADA
UD ANTONI JERUK DI KECAMATAN SEMBORO**

SKRIPSI

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



**Oleh: FICELLA AISYAH NOFIANTIKA
22.1041.1072**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN SALURAN
DISTRIBUSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN BUAH JERUK SIAM PADA
UD ANTONI JERUK DI KECAMATAN SEMBORO**

SKRIPSI

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



**Oleh: FICELLA AISYAH NOFIANTIKA
22.1041.1072**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

PERNYATAAN PENULIS

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ficella Aisyah Nofiantika

Nim : 22.1041.1072

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Pelayanan Saluran Distribusi terhadap Loyalitas Konsumen Buah Jeruk Siam pada UD Antoni Jeruk di Kecamatan Semboro” adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan oleh substitusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

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

Jember, April 2026



Ficella Aisyah Nofiantika
NIM. 22.1041.1072

**PERSETUJUAN SKRIPSI
TUGAS AKHIR
PENELITIAN SKRIPSI**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN SALURAN
DISTRIBUSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN BUAH JERUK SIAM PADA
UD ANTONI JERUK DI KECAMATAN SEMBORO**

Oleh:
Ficella Aisyah Nofiantika
22.1041.1072

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun



Dosen Pendamping : Ahmad Izzuddin, SE., MM.



LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir berjudul “PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN BUAH JERUK SIAM PADA UD ANTONI JERUK DI KECAMATAN SEMBORO” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 25 Juni 2026

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Dr. Haris Hermawan, SE.,MM

NPK. 1968101011503640

Anggota 1



Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun

NPK. 1973100911139340

Anggota 2



Ahmad Izzuddin, SE., MM

NPK. 1990100711605780

Dekan




Maheni Ika Sari, SE., MM.

NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi



Septy Holisa Umamy, SE., MM.

NPK : 19950922122091029

MOTTO

“Ilmu adalah cahaya kehidupan, dan kesabaran adalah kekuatan untuk menjaganya tetap menyala.”

(Sayyidah Aisyah binti Abu Bakar RA)

“Cerdas dalam berpikir, tulus dalam berkarya, dan setia untuk Indonesia.”

(B.J. Habibie)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya, orang tua saya tercinta, Ayah Antoni dan Ibu Eka Rosita. Terimakasih yang tak terhingga saya ucapkan karena berkat kasih sayang, perjuangan, doa, dan dukungan dari orang tua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semua capaian ini saya wujudkan dengan harapan dapat menjadi kebanggaan dan balasan atas segala upaya yang dilakukan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan ayah dan ibu dengan kebahagiaan serta senantiasa dilindungi di dunia maupun di akhirat. Aamiin
2. Adik kecil saya, Favian Pangestu Nayaka terima kasih atas setiap dukungan, doa dan semangat yang diberikan. Semoga kita menjadi orang yang lebih baik dan berguna bagi orang tua maupun orang lain.
3. Semua keluarga saya yang senantiasa mendukung dan memberi semangat, doa, serta dukungan dari awal hingga akhir.
4. Teruntuk teman-teman yang ada di hidup saya terutama teman Angkatan 2022 yang selalu membantu dengan memberikan dukungan dan menjadi teman dari awal hingga di surga nanti. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan jalan terbaik kepada kita untuk kedepannya.
5. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis terimakasih penulis ucapkan terutama kepada Bapak Dr. Haris Hermawan, SE.,MM. selaku dosen penguji dan Bapak Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun selaku dosen pembimbing 1 dan bapak Ahmad Izzuddin, SE., MM selaku dosen pembimbing 2, karena dengan ketulusan atas ilmu yang telah diberikan selama ini, tidak ada hal yang paling berharga selain ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
6. Instansi lokasi penelitian yaitu UD Antoni Jeruk terimakasih saya ucapkan karena telah memberikan kesempatan saya dalam merealisasikan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan.
7. Terakhir saya persembahkan skripsi ini untuk almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember yang menaungi dan menjadi jembatan dalam menuntut ilmu.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul " PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN BUAH JERUK SIAM PADA UD ANTONI JERUK DI KECAMATAN SEMBORO " dengan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu wujud nyata untuk memenuhi impian yang menjadi kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Sarjana pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT atas berkat Rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Septy Holisa Umamy, SE., MM. dan Ibu Tatit Diansari Reskiputri, SE.,MM. selaku Kepala dan Wakil Program Studi Manajemen yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun. selaku Dosen pembimbing pertama yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis, serta selalu memberikan dukungan, motivasi, waktu serta solusi terbaik dalam proses pengerjaan skripsi ini.
6. Ahmad Izzuddin, SE., MM. selaku Dosen pembimbing kedua yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis, serta selalu memberikan dukungan, motivasi, waktu serta solusi terbaik dalam proses pengerjaan skripsi ini.
7. Dr. Haris Hermawan. SE.,MM. selaku Dosen penguji yang telah memberikan tanggapan, saran, dan masukan-masukan yang bermanfaat dalam skripsi ini.
8. Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan serta wawasan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
9. Keluarga dan teman-teman saya yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya selaku penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Skripsi yang penulis buat ini, semoga pembaca dapat memberikan kritik dan saran sebagai bahan evaluasi bagi penulis. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak manapun terutama bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Nun Walgolami Wama Yasturun
Wassalamu'alaikum Warahamatullahi Wabarakatuh

Jember, Mei 2025

Ficella Aisyah Nofiantika
NIM: 22.1041.1072



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN JUDUL.....	II
PERNYATAAN PENULIS.....	III
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	IV
LEMBAR PENGESAHAN.....	V
MOTTO.....	VI
PERSEMBAHAN.....	VII
ABSTRAK.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
KATA PENGANTAR	X
DAFTAR ISI	XII
DAFTAR TABEL.....	XV
DAFTAR GAMBAR.....	XVI
DAFTAR LAMPIRAN	XVII
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Grand Theory.....	10
2.2 Loyalitas Konsumen.....	11
2.2.1 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	11
2.2.2 Faktor Loyalitas Konsumen.....	11
2.2.3 Indikator Loyalitas Konsumen.....	11
2.3 Citra Merek.....	11
2.3.1 Pengertian Citra Merek.....	11
2.3.2 Faktor Citra Merek.....	12
2.3.3 Indikator Citra Merek.....	12
2.4 Kualitas Produk.....	12
2.4.1 Pengertian Kualitas Produk.....	12
2.4.2 Faktor Kualitas Produk.....	13
2.4.3 Indikator Kualitas Produk.....	13
2.5 Pelayanan Saluran Distribusi.....	14
2.5.1 Pengertian Pelayanan Saluran Distribusi.....	14
2.5.2 Faktor Pelayanan Saluran Distribusi.....	14
2.5.3 Indikator Pelayanan Saluran Distribusi.....	15
2.6 Penelitian Terdahulu	15
2.7 Kerangka Konseptual	19
2.8 Pengembangan Hipotesis	20
2.8.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen	20

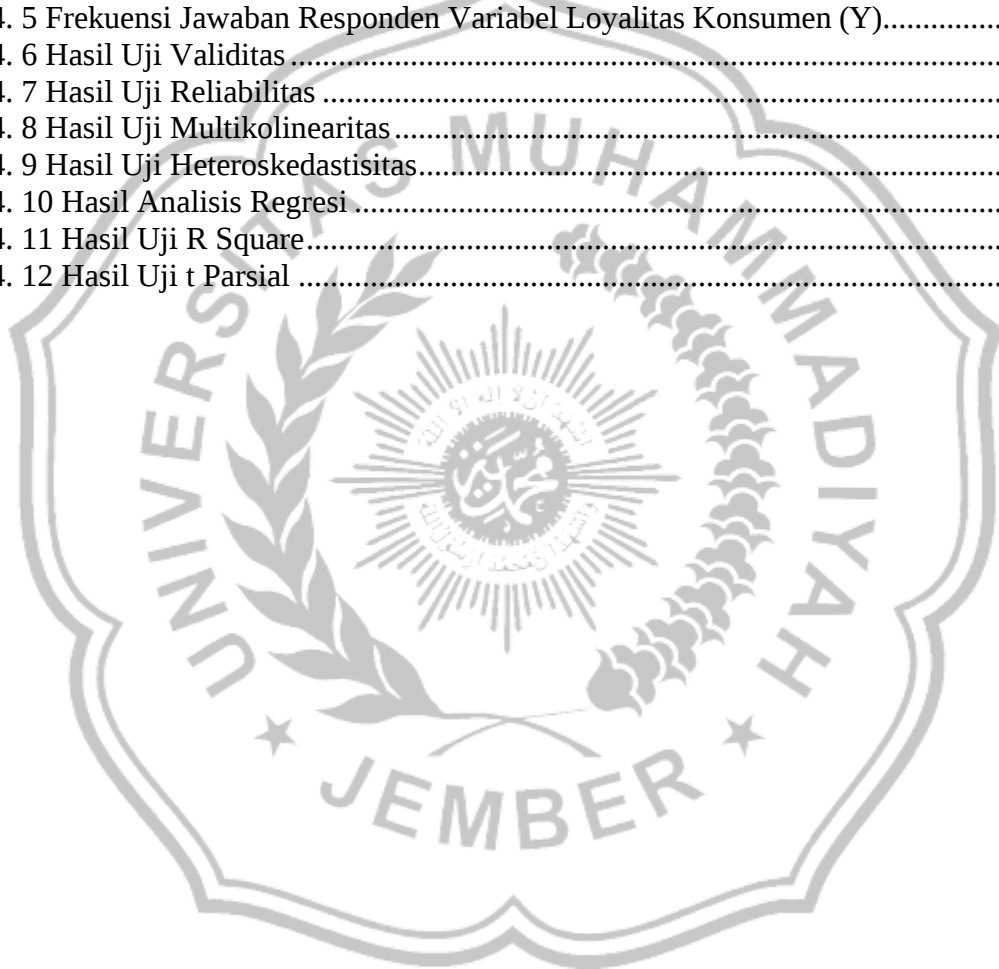
2.8.2	Pengaruh kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	20
2.8.3	Pengaruh Pelayanan Saluran Distribusi Terhadap Loyalitas Konsumen	20
BAB III : METODE PENELITIAN		22
3.1	Identifikasi Variabel Penelitian.....	22
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.3	Variabel Independen.....	22
3.3.1	Citra Merek.....	22
3.3.2	Kualitas Produk.....	23
3.3.3	Pelayanan Saluran Distribusi	23
3.4	Variabel Dependen	24
3.5	Desain penelitian	24
3.6	Metodologi Penelitian	24
3.6.1	Jenis Data	24
3.7	Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.7.1	Populasi Penelitian	25
3.7.2	Sampel Penelitian	25
3.8	Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.9	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.10	Teknik Pengukuran Data.....	26
3.11	Teknik Analisis Data.....	26
3.11.1	Uji Instrumen Penelitian	27
3.11.2	Uji Asumsi Klasik.....	27
3.11.3	Analisis Regresi Linear Berganda	28
3.11.4	Pengujian Hipotesis	29
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	30
4.1.1	Profil UD Antoni Jeruk	30
4.1.2	Karakteristik Usaha	30
4.1.3	Kegiatan Operasional	31
4.1.4	Sumber Daya Manusia	31
4.2	Analisis Data	32
4.2.1	Karakteristik Responden.....	32
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	35
4.2.3	Uji Instrumen Penelitian.....	38
4.2.4	Uji Asumsi Klasik	39
4.2.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
4.2.6	Koefisien Determinasi (R^2).....	42
4.2.7	Uji t (Parsial)	42
4.3	Pembahasan	43
4.3.1	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen.....	43
4.3.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen	44
4.3.3	Pengaruh Pelayanan Saluran Distribusi terhadap Loyalitas Konsumen.....	45
BAB V : PENUTUP.....		47

5.1	Simpulan.....	47
5.2	Saran	47
DAFTAR PUSTAKA		49
LAMPIRAN		52



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Omset Penjualan Selama 1 Tahun (2025)	5
Tabel 1. 2 Persentase Penurunan Omset (Per Bulan)	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Pemberian Skor (Penilaian).....	26
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	33
Tabel 4. 2 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X1)	35
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X2).....	36
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Pelayanan Saluran Distribusi (X3)	36
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	37
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas	40
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	41
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi	41
Tabel 4. 11 Hasil Uji R Square.....	42
Tabel 4. 12 Hasil Uji t Parsial	42



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	19
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi & Sdm Ud Antoni Jeruk	32
Gambar 4. 3 <i>Normal Q-Q Plot of Unstandardized Residual</i>	40



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	52
Lampiran 2. Lembar Kuesioner.....	53
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian.....	56
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian.....	57
Lampiran 5. Output SPSS.....	65
Lampiran 6. Tabel r <i>Product Moment</i>	70
Lampiran 7 Lokasi Penelitian (UD Antoni Jeruk)	71

