

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND AWARENESS*, DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN JAYA MULIA ABADI (USAHA BATAKO) DI DESA
AJUNG KECAMATAN KALISAT KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



Oleh :

**NANDA EXSI ALFIONITA
22.1041.1048**

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

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND AWARENESS*, DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN JAYA MULIA ABADI (USAHA BATAKO) DI DESA
AJUNG KECAMATAN KALISAT KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



Oleh :

**NANDA EXSI ALFIONITA
22.1041.1048**

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanda Exsi Alfionita
Nim : 2210411048
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Brand Image*, *Brand Awareness* dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jaya Mulia Abadi (Usaha Batako) di desa Ajung Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember” adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum diajukan kepada 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 sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta saya rela memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 07 Juli 2026
Yang Menyatakan,



Nanda Exsi Alfionita

SKRIPSI

PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND AWARENESS*, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JAYA MULIA ABADI (USAHA BATAKO) DI DESA AJUNG KECAMATAN KALISAT KABUPATEN JEMBER

Oleh : NANDA EXSI ALFIONITA
NIM. 22.1041.1048

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Nursaidah, SE., MM.



Dosen Pembimbing Pendamping

: Rusdiyanto, S.Pd.I., M.Pd.I., MM.



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Brand Image*, *Brand Awareness* dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jaya Mulia Abadi (Usaha Batako) di desa Ajung Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember” , telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jum'at
Tanggal : 31 Juli 2026
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji


Ahmad Izzuddin, SE., MM.
NPK. 19901007.1.1605788

Anggota 1

Anggota 2


Nursaidah, SE., MM.
NPK. 1985060111509637


Rusdiyanto, S.Pd.I., M.Pd.I., MM.
NPK. 19910128.1.1703792

Mengesahkan

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Maheni Ika Sari, SE., M.M
NIP. 197708112005012001


Septy Holisa Umamy, SM., MM.
NIP. 19950922122091029

MOTTO

Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa : *“Fa inna ma’al – ‘Isri Yusra, Inna ma’al – ‘usri yusra”*

“setiap kesulitan pasti ada kemudahan”

(QR. Al-Insyirah 94:5-6)

“Bahkan jika kamu tersandung dan jatuh, hal yang terpenting adalah kau harus bangun kembali”

“future gonna be okay”

(Min Yoongi)

“Jangan melihat ke belakang karena kamu sudah melakukan yang terbaik, hanya kamu yg bisa menjaga dirimu sendiri. Kamu telah memilih masa lalumu dan kamu sedang memilih masa depanmu. Kamu akan memilih masa depanmu tapi kamu tahu mungkin ada beberapa cobaan, kesulitan, risiko, bahaya. Tapi, tetap saja jangan lihat ke belakang dan nikmati perjalanannya. Rasakan saja jika kamu sedih, bersedihlah. Jika kamu bahagia, berbahagialah.

Itulah hidup.”

(Kim Namjoon)

Karena perjalanan hidup kita masih panjang, jangan menyerah untuk melewati labirin kehidupan ini. Percayalah, setelah musim dingin berlalu musim semi akan datang.

(Love Myself – BTS)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat iman, islam, dan kesehatan, serta atas segala skenario terbaik-Mu yang telah mempertemukan saya dengan orang-orang baik selama proses penyusunan skripsi ini, tidak lupa pula puja dan puji syukur terhadap junjungan Nabi kita Muhammad SAW. Dan saya ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya di dalam proses penyusunan skripsi ini, diantaranya :

1. Skripsi sederhana ini saya persembahkan khusus untuk kedua orangtua yaitu Ibu Rukiyah dan Ayah Junaedi tercinta. Terima kasih atas untaian doa kalian yang tiada henti di setiap sujud malam, kasih sayang yang tak terbatas, dan tetesan keringat yang mengalir dalam setiap rupiah yang dijempit. Terima kasih telah bersusah payah bekerja keras, mengorbankan segalanya tanpa pernah mengeluh, demi melihat anaknya memeluk pendidikan tinggi. Gelar ini adalah milik Ibu dan Ayah, bukti nyata dari perjuangan hebat kalian.
2. Untuk Kakak saya Hesty dan Adik saya Meilan, serta seluruh keluarga besar yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terima kasih telah menjadi rumah yang hangat, yang selalu siap menghibur di kala jenuh, mengembalikan senyuman di saat lelah, serta memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa selama perjalanan kuliah ini. Kehadiran dan canda tawa kalian adalah energi terbesar bagi saya untuk menyelesaikan perjuangan ini.
3. Untuk Dosen Penguji Bapak Ahmad Izzudin. SE., MM serta Dosen Pembimbing Ibu Nursaidah, SE., MM. dan Bapak Rusdiyanto, S.Pd.I., M.Pd.I., MM. Terima kasih atas segala ilmu, waktu, bimbingan, dan kesabaran yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi serta telah memberikan arahan yang berharga, motivasi di saat saya menemui jalan buntu, serta semangat yang luar biasa agar saya dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
4. Untuk teman seperjuangan Diva Putri Maharani dan Novita Arnelita, Terima kasih sudah selalu membantu, menemani, dan berjuang bersama sejak awal semester satu hingga titik akhir ini. Serta tawa yang selalu mencairkan suasana di saat kita sama-sama stres menghadapi skripsi. Perjuangan kuliah ini tidak akan seberwarna dan seberkesan ini tanpa kehadiran kalian.
5. Untuk BTS tujuh laki-laki dari boyband korea, Terimakasih telah menciptakan lagu-lagu yang tak hanya menghibur tetapi juga memberikan motivasi besar dan menghadirkan semangat baru dikala sedang merasa bingung dan berada di titik pikiran yang buntu. Musik kalian telah teman setia yang selalu menemani, menenangkan, dan memberikan kekuatan di setiap malam panjang penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian dari proses penyembuhan dan penyelesaian studi saya.
6. Terakhir untuk diri saya sendiri yang mau dan mampu bertahan, melangkah maju melewati setiap keraguan, dan menolak untuk berhenti di tengah jalan. Gelar dan pencapaian ini adalah hadiah terindah atas keras kepalamu dalam memperjuangkan masa depan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Brand Image*, *Brand Awareness* dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jaya Mulia Abadi (Usaha Batako) di desa Ajung Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember” ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Maksud dan tujuan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Berkat bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Septy Holisa Umamy, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Ahmad Izzudin. SE., MM, selaku dosen penguji yang bersedia memberikan saran, arahan dan bimbingan yang bermanfaat demi menyempurnakan skripsi ini.
5. Ibu Nursaidah, SE., MM, selaku dosen pembimbing I dan Bapak Rusdiyanto, S.Pd.I., M.Pd.I., MM, selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar memberikan arahan, masukan, bimbingan serta kritik dan saran yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Staff Pengajar/Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Pemilik Jaya Mulia Abadi, yang telah memberikan izin dan bantuan data kepada penulis selama proses penelitian.
8. Kedua orang tua tercinta serta seluruh keluarga besar, yang tiada hentinya memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta motivasi yang luar biasa kepada penulis.
9. Pasangan, sahabat, serta rekan-rekan magang dan rekan organisasi, yang selama ini telah memberikan semangat yang luar biasa dan menemani dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2022 dari Program Studi Manajemen, yang selalu saling mendukung, berbagi semangat, dan menemani proses perkuliahan hingga bangku akhir.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, wawasan, dan kontribusi positif bagi semua pembaca.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Grand Theory	7
2.2 Tinjauan Teori	7
2.2.1 Pemasaran	7
2.2.2 Manajemen Pemasaran	7
2.2.3 <i>Brand Image</i>	8
2.2.4 Faktor-faktor yang Memengaruhi <i>Brand Image</i>	9
2.2.5 Indikator <i>Brand Image</i>	9
2.2.6 <i>Brand Awareness</i>	10
2.2.7 Faktor-faktor yang Memengaruhi <i>Brand Awareness</i>	10
2.2.8 Indikator <i>Brand Awareness</i>	11
2.2.9 Harga	11
2.2.10 Faktor-faktor yang Memengaruhi Harga	12
2.2.11 Indikator Harga	12
2.2.12 Loyalitas Pelanggan	13
2.2.13 Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan	14

2.2.14	Indikator Loyalitas Pelanggan	14
2.3	Tinjauan Penelitian.....	15
2.4	Kerangka Konseptual.....	17
2.5	Hipotesis.....	18
2.5.1	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2.5.2	Pengaruh <i>Brand Awareness</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2.5.3	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19
BAB III	METODE PENELITIAN.....	20
3.1	Indentifikasi Variabel.....	20
3.1.1	Variabel Bebas (<i>Independen</i>)	20
3.1.2	Variabel Terikat (<i>Dependen</i>).....	20
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	20
3.3	Desain Penelitian.....	22
3.4	Populasi dan Sampel.....	22
3.4.1	Populasi	22
3.4.2	Sampel	23
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	23
3.5	Jenis Data.....	24
3.6	Teknik Pengumpulan Data	25
3.7	Teknik Pengukuran Data.....	25
3.8	Teknis Analisis Data	26
3.9	Analisis Deskriptif.....	26
3.10	Uji Instrumen Data.....	26
3.10.1	Uji Validitas.....	26
3.10.2	Uji Reliabilitas.....	26
3.11	Uji Asumsi Klasik	27
3.11.1	Uji Normalitas	27
3.11.2	Uji Multikolinearitas	27
3.11.3	Uji Heroskedastisitas	27
3.12	Analisis Regresi Linier Berganda.....	27
3.13	Uji Hipotesis	27
3.13.1	Uji t (Uji Parsial)	27
3.14	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	28
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.1.1	Sejarah Perusahaan	29
4.1.2	Logo Jaya Mulia Abadi	29

4.1.3	Visi dan Misi Jaya Mulia Abadi	29
4.1.4	Struktur Organisasi Jaya Mulia Abadi.....	30
4.2	Gambaran Umum Responden	30
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
4.2.2	Responden Berdasarkan Usia	31
4.2.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	31
4.3	Hasil Analisis Data.....	32
4.3.1	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	32
4.3.2	Distribusi Jawaban Variabel <i>Brand Image</i>	32
4.3.3	Distribusi Jawaban Variabel <i>Brand Awareness</i>	33
4.3.4	Distribusi Jawaban Variabel Harga	34
4.3.5	Distribusi Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan	35
4.4	Hasil Uji Instrumen Penelitian	36
4.4.1	Hasil Uji Validitas	36
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	37
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	38
4.5.1	Hasil Uji Normalitas.....	38
4.5.2	Hasil Uji Multikolinearitas	39
4.5.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	39
4.6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	40
4.7	Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	41
4.8	Hasil Uji Koefisien Determinasi	42
4.9	Pembahasan.....	42
4.9.1	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	43
4.9.2	Pengaruh <i>Brand Awareness</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	44
4.9.3	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	46
BAB V	PENUTUP	48
5.1	Kesimpulan.....	48
5.2	Saran	48
DAFTAR PUSTAKA		50
LAMPIRAN		55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penggunaan Material Tertinggi di Indonesia per tahun.....	1
Tabel 1. 2 Produk material yang ada di Jaya Mulia Abadi.....	4
Tabel 1. 3 Penjualan Jaya Mulia Abadi	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Jumlah Pelanggan di 4 Desa Penjualan Mulya Jaya Abadi	23
Tabel 3. 2 Ukuran sampel responden.....	24
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	31
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Variabel Brand Image	32
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Variabel Brand Awareness.....	33
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Variabel Harga	34
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan	35
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas	37
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	38
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	39
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	40
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	40
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis (uji t).....	41
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	17
Gambar 4. 1 Logo Jaya Mulia Abadi	29
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Jaya Mulia Abadi	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	55
Lampiran 2 Data Tabulasi	58
Lampiran 3 Hasil Uji validitas	65
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas.....	68
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	69
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69
Lampiran 10 Dokumentasi	70
Lampiran 11 Surat Penelitian	72

