

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MASKARA
MAYBELLINE NEW YORK**
(Studi Pada Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Ananda Hana Nabilah

201310160311128

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
JANUARI 2018**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK,
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MASKARA
MAYBELLINE NEW YORK**
(Studi Pada Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi

Oleh :

Ananda Hana Nabilah

201310160311128

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
JANUARI 2018**

SKRIPSI

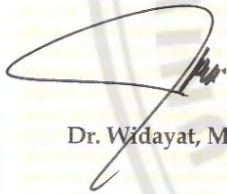
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MASKARA MAYBELINE NEW YORK**

Oleh :

Ananda Hana Nabilah
20131016031128

Diterima dan disetujui
pada tanggal 27 Januari 2018

Pembimbing I,



Dr. Widayat, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



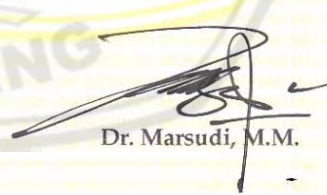
Dr. Idah Zubroh, M.M.

Pembimbing II,



Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MASKARA MAYBELINE NEW YORK

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ananda Hana Nabilah
NIM : 201310160311128
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 27 Januari 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Eko Handayanto, M.M.
Penguji II : Drs. Noor Aziz, M.M.
Penguji III : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.
Penguji IV : Dr. Widayat, M.M.

1.....

2.....

3.....

4.....

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhron, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Manajemen – Akuntansi – Ilmu Ekonomi Pembangunan – D-III Keuangan dan Perbankan
(Terakreditasi)

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Telp. 0341-464318, Psw. 211-215, Fax 0341-460435
Website: <http://feb.umm.ac.id> Email: feb@umm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Tugas Akhir/Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : Sabtu, 27 Januari 2018

Tempat : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi atas nama mahasiswa :

Nama : ANANDA HANA NABILAH

No. Induk : 201310160311128

Program Studi : MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MAYBELLINE NEW
YORK

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No.	Nama Dosen Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dr. Eko Handayanto, M.M.	74	
2.	Drs. Noor Azis, M.M.	73	
3.	Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.	75	
4.	Dr. Widayat, M.M.	74	

Nilai rata-rata : 74 / B

Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus *)

Kategori : Layak / Tidak Layak *)

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

Mengetahui
a.n. Dekan FEB-UMM,
Wakil Dekan I,

Dr. Widayat, M.M.

Malang, 27 Januari 2018
Ketua Tim Penguji,

Dr. Eko Handayanto, M.M.

Ket: *) Coret yang tidak perlu

KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Ananda Hang Nabilah
 NIM/IPK/Konsent : 201310160311128 / Pemasaran
 Tgl. SK Bimbingan : 4 maret 2017
 Alamat/Tlp/HP : BCT blok CC no. 21

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas produk dan brand image terhadap loyalitas konsumen
 (Studi pd Konsumen produk Maybelline di Kota Malang)

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
29/03-2017	Mengapa memilih objek tsb ? Menariknya kenapa ?		
11/4	- alasan pemilihan judul perlu dilengkapi → gmn diperbaiki - perbaikan penelitian terdahulu - netpan		
15/5-2017	Format dirapikan sesuai buku panduan, latar belakang, tujuan penelitian, landasan teori, populasi, teknik pengujian data, daftar pustaka		
8/06-2017	simulasi		
10/6	perbaikan proposal		
29/7	melah saminao data kelim / jika sudah hapalkan bab I-III, jika belum silahkan sempur		

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
30/08	Kuisisioner, teori di tinjauan pustaka, format kerangka pikir, penelitian yg ditawarkan, daftar pustaka.		
6/9	perbaikan daftar pustaka		
13/9	Lihat buku panduan, format penulisan teoritis, daftar pustaka, penulisan judul di kuisisioner, kuisisioner "Kualitas produk"		
18/9	perbaikan kuisisioner		
19/9	perbaikan kuisisioner pd point "Mereferensikan kepada orang lain"		
20/9	perbaikan kuisisioner		
27/9	perbaikan kuisisioner pd point "Konformasi"		
29/9	mama bab I - III → daftar pustakanya bisa saja cen → apakah sudah sama dg di draft bab III ?? ↓ saman/konsisten dg indikator ??		
2/10	perbaikan bab I - III → draft - dan pustakanya		
6/10	uji coba 30 responden		
9/10	di uji kembali dengan		
12/10	perbaikan bab III → lengkapi seban sejumlah responden		
3/11	perbaikan bab 1,2,3, perbaikan uji asumsi klasik		

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
13/11	perbaikan bab III, IV, V - penomoran di rubah lagi, spasi		
20/11	perbaikan penulisan		
27/11	perbaikan tabel penelitian terdahulu, perbaikan tabel 4.1, 4.2.		
28/11	Gambar grafik, Penomoran bab 3, jangan mengulang maybeline new york, penulisan daftar pustaka		
7/12	perbaikan bab IV - V		
14/12	perbaikan penomoran, penelitian terdahulu, daftar pustaka		
21/12	perbaikan bab IV - V		
30/12	Benahin gambar Heteroskedastisitas buat daftar isi		

Pembimbing I

Malang,
Pembimbing II

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ananda Hana Nabilah

NIM : 201310160311128

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan di cantumkan di daftar pustaka sesuai dengan penulisan ilmiah;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan yang berlaku;

Malang, Januari 2018

Yang Membuat Pernyataan



Ananda Hana Nabilah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen maskara Maybelline New York (Studi Pada Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Malang)” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah di rencanakan.

Tujuan penulisan ini adalah sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi tingkat strata 1 (S-1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, dukungan, bimbingan, serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Marsudi, M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang .
4. Baroya Mila Santi. Dra.M.M. selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan dan semangat mulai dari awal sampai dengan akhir semester.
5. Widayat, Dr. M.M. selaku dosen pembimbing I yang banyak memberikan bimbingan, memberikan arahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Sri Nastiti A. Dra. MM. selaku dosen pembimbing II atas bimbingan, dukungan, serta berdiskusi dengan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa studi
8. Kedua orang tua saya, Ayah dan Bunda yang saya sayangi selalu menjadi tempat berkeluh kesah saya dari awal kuliah sampai terselesaikannya penulisan skripsi ini selalu motivasi saya dalam belajar, mendoakan saya serta ketiga adik saya, Ivan, Kalishah, Talitha yang selalu membuat saya

tertawa dengan tingkah lakunya, dan keluarga besar saya yang selalu mensupport memberikan dukungan dan doanya untuk penulisan tugas akhir saya.

9. Aldiandra Aprilia yang selalu ada disaat saya membutuhkan dan selalu mendukung saya selama penulisan skripsi ini.
10. Gusti Ramadhan yang telah memberikan motivasi, semangat, candaan dan doa selama penulis menyelesaikan skripsi.
11. Geng Tiap Hari Jalan (Noni, Eva, Upa, Melda) canda tawa kalian yang membuat hariku berwarna dan membuat semangat dalam penulisan skripsi ini.
12. Keluarga Kos Princess 21 (Reni, Mia, Dea, Moni, Kaka, Ikacan, Rila, Apra) yang membuat hari-hariku berwarna selama masa perkuliahan.
13. Disti, Dina, Riris dan seluruh keluarga Manajemen 3C 2013 yang selalu membuat saya bahagia selama masa perkuliahan ini.
14. Responden, atas waktu yang diluangkan untuk mengisi kuesioner.
15. Tak lupa terima kasih penulis ucapkan bagi semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi saya ini.

Kepada mereka semua, hanya ucapan terimakasih dan doa tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala hal yang telah mereka berikan kepada saya tercatat sebagai berlian termahal, dan semoga hal tersebut menjadi sebuah ibadah yang tiada ternilai.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan rendah hati dan lapang dada penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

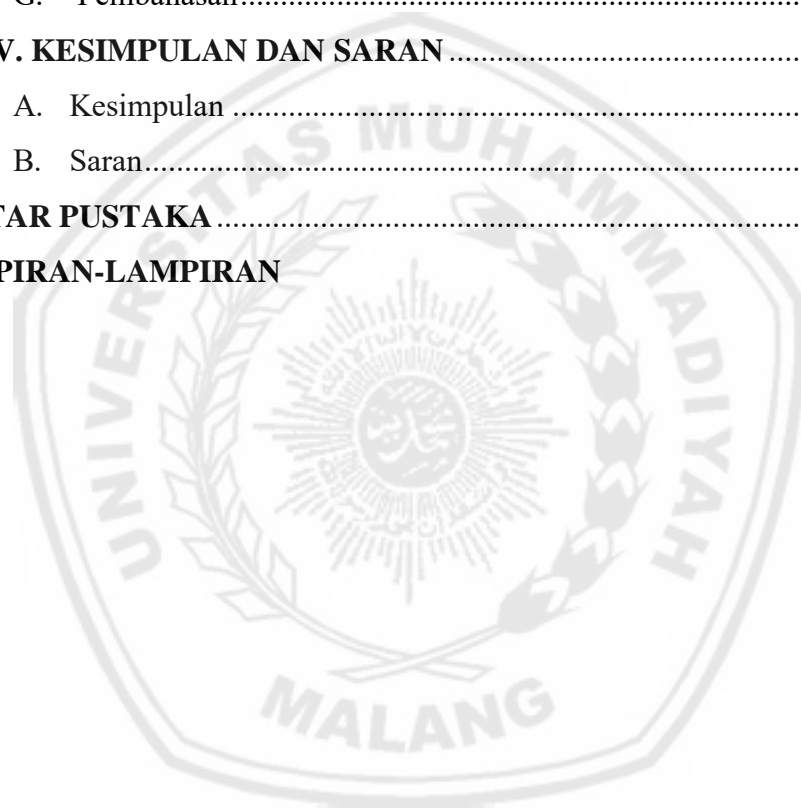
Malang, Januari 2018

Ananda Hana Nabilah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACTION	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Landasan Teori.....	13
1. Loyalitas Konsumen.....	13
2. Kualitas Produk.....	20
3. Citra Merek	23
C. Kerangka Pikir.....	26
BAB III. METODE PENELITIAN	29
A. Lokasi Penelitan	29
B. Jenis Penelitian.....	29
C. Populasi Dan Sampel	29
D. Definisi oprasional dan pengukuran variabel.....	31
E. Data dan sumber data	33
F. Metode pengumpulan data	33
G. Teknik pengujian instrument.....	35
H. Teknik analisis data	36
I. Pengujian hipotesis.....	39

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
B. Gambaran Karakteristik Responden.....	43
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	46
D. Uji Instrumen Penelitian.....	52
E. Hasil Analisi Data	54
F. Pengujian hipotesis.....	59
G. Pembahasan.....	61
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	
B. Saran.....	
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	11
3.1	Skala Likert	34
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan berapa kali konsumen pernah menggunakan produk maskara Maybelline.....	44
4.3	Karakteristik responden berdasarkan uang saku perbulan	45
4.4	Karakteristik responden berdasarkan Pengeluaran Perbulan Untuk Membeli Maskara.....	45
4.5	Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk...	46
4.6	Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Citra Merek.....	49
4.7	Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Konsumen	51
4.8	Hasil Uji Validitas	53
4.9	Hasil Uji Reliabilitas	54
4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	55
4.11	Hasil Uji Normalitas Data	57
4.12	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	57
4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
4.14	Hasil Uji t	59
4.15	Hasil Uji f	60
4.16	Hasil Uji Dominasi Kontribusi	61

DAFTAR GAMBAR

1.1	Grafik Data Pengguna Maskara Maybelline, Oriflame dan Revlon pada Tahun 2015 – 2017	2
2.1	Kerangka Pikir.....	26
4.1	Hasil pengujian heteroskedastisitas.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kueisoner

Lampiran 2 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk

Lampiran 3 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Citra Merek

Lampiran 4 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas konsumen

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Setiap Variabel

Lampiran 6 Hasil Uji Realibilitas

Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas

Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas Data

Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Lampiran 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 11 Hasil Uji t

Lampiran 12 Hasil Uji f



DAFTAR PUSTAKA

- Aaker & David, A. 2009. *Manajemen Ekuitas Merek. Edisi Pertama*. Terjemahan Jakarta: Mitra Utama.
- Anggraini, F & Ruzikna. 2015. “ Pengaruh Brand Image Loyalitas Pelanggan pada Koran Harian Riau Pos”. *Jurnal Administrasi Bisnis*
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- Badan Pusat Statistika. 2018 ."proyeksi penduduk 2010-2035 perempuan dan laki-laki" <https://www.bps.go.id/>[diakses pada 1 Januari 2018]
- Dharmmesta, Basu Swastha. 1999. “Loyalitas Pelanggan:Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* vol.14 no.3 1999.
- Durianto, D. (2001). *STRATEGI MENAKLUKAN PASAR melalui Riset Ekuitas dan Perilaku*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fransiska, N & Lukmanul, H. 2015. “ Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna”. *Jurnal Bisnis Manajemen*
- Gaspersz, V. 2011. *Ekonomi Manajerial*, Vinchrsto, Bogor
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketujuh*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin , J. 2003. *Customer Loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Terjemahan oleh Dwi Kartini Yahya. 2003. Jakarta. Erlangga
- _____. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan. Pelanggan*. Penerbit : Erlangga, Jakarta
- _____. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Huriyati, R. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Cetakan Pertama, Penerbit Alfabeta Bandung.

- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P, & G Armstrong. 2004. *Principle of Marketing : 10th Edition*. New Jersey: prentice Hall.
- Kotler & Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran Jilid II*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- _____. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Larasatiningtyas, A. 2017. "Ingin make up natural agar terlihat anggun? khusus bagi kalangan remaja-remaja yang berhijab untuk berpergian dikampus" <https://kumparan.com/>[diakses pada 14 oktober 2017]
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Oentoro, D. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Pradipta, D. (2012). "Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas PT Pertamina (PERSERO) Enduro 4T di Makasar". Universitas Hasanudin, Makasar (publish).
- Rangkuti, F. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. GramediaPustakaUtama
- Riana, B. 2015. "Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ouval Research Bandung". *Jurnal Bisnis dan Manajemen*
- Rosdilla, R. 2015. "Pengaruh Citra Merek dan Loyalitas". *Jurnal Ekonomi*
- Roslina. 2010. "Citra Merek : Dimensi, Proses Serta Pengukurannya". *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, vol.6 no.3, Mei 2010 Diakses tanggal 13 Maret 2012.
- Santoso, S. 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

- Sugiyono. 202011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Alfabeta: Bandung.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2001. *Strategi Pemasaran*. ANDI. Yogyakarta.
- _____. 2004. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. ANDI. Yogyakarta.
- _____. 2005. *Brand Management & Strategy*. ANDI. Yogyakarta.
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. ANDI. Yogyakarta.
- Top brand award. 2017. "Top brand indekx 2016 fase 1" www.topbrand-award.com. [diakses pada 14 oktober 2017]
- Widayat. 2004. *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang. UMM Press
- Widiana. 2016. "Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pasta Gigi PEPSODENT PT.UNILEVER", *Vol.5*(No.4), Hlm.1942-1968.
- Wiyono, G. 2011. *Merancang penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 dan SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- www.indonesiainancetoday.com/, 21/01/2013