

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PIZZA HUT  
KELAPA GADING, JAKARTA UTARA**

Oleh:

**Nama : Michael Eka Putra Pranata**

**NIM : 25110207**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**SEPTEMBER 2016**

**Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

## PENGESAHAN

# PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PIZZA HUT KELAPA GADING, JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh:

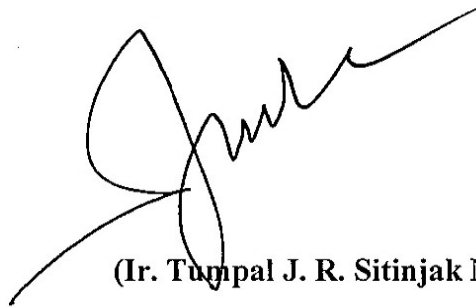
Nama : Michael Eka Putra Pranata

NIM : 25110207

Jakarta, 27 SEPTEMBER 2016

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Ir. Tumpal J. R. Sitinjak M.M)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRAK

Michael Eka Putra Pranata / 25110207 / 2016 / Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pizza Hut di Kelapa Gading Jakarta Utara / Pembimbing : Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., MM.

Di Indonesia, khususnya kota Jakarta, masyarakat menilai bahwa roti merupakan makanan dengan cita rasa yang baik. Dilihat dari situasi dan kondisi tersebut roti pizza merupakan pilihan yang tepat, karena pizza merupakan makanan yang mengenyangkan, memiliki banyak variasi rasa dan permintaannya pun meningkat dari masyarakat, khususnya dilihat dari Jakarta dan sekitarnya. Pizza Hut merupakan salah satu restoran pizza yang diminati oleh penduduk Jakarta. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.

Dalam penelitian ini dasar teori yang penulis gunakan adalah teori yang berhubungan dengan kualitas produk, citra merek, dan loyalitas pelanggan.

Objek dari penelitian ini adalah Pizza Hut di Kelapa Gading Jakarta Utara, dengan subjek penelitian yaitu pelanggan yang pernah mengonsumsi Pizza Hut di Kelapa Gading, Jakarta Utara. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 150 orang responden dan untuk penarikan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan structural (*Structural Equation Modelling*).

Hasil dari analisis menunjukkan tidak terdapat cukup bukti yang menunjukkan citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan hasil dari penelitian kualitas produk menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa tidak terdapat cukup bukti citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Restoran Pizza Hut di Kelapa Gading, Jakarta Utara dan terdapat cukup bukti bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Kelapa Gading, Jakarta Utara.

1. Hak Cipta dilindungi undang-undang. Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.  
2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## ABSTRACT

Michael Eka Putra Pranata / 25110207 / 2016 / *The Influence of Product Quality and Brand Image on Customer Loyalty of Pizza Hut in Kelapa Gading North of Jakarta* / Advisor : Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M.

*In Indonesia, especially in Jakarta, people think that bread is a food with good taste. Seen from the circumstances pizza is the right choice, because pizza is a glut of food, has a lot of variety of flavors and pizza has a high amount of demand from public, especially in Jakarta. Pizza Hut is one of pizzeria that is preferred in Jakarta. Thus the authors are interested in doing research about the Influence of Product Quality and Brand Image on Customer Loyalty.*

*In this study, the authors use basic theory that related to product quality, brand image, and customer loyalty.*

*The object of this research is the Pizza Hut in Kelapa Gading North of Jakarta, with the subjects of the research are people ever to consumption of Pizza Hut in Kelapa Gading, North of Jakarta. Data collection using the techniques of communication spread by questionnaire to 150 people respondents and for the withdrawal of samples using a non-probability sampling with judgement sampling technique. The procedures used for testing the model and data processing is a Structural Equation Modelling (SEM).*

*Results of the analysis showed there was not enough evidence that show brand image have an influence on customer loyalty. While the results of the research of showed that product quality has an influence on customer loyalty.*

*The conclusion of this study indicate that there was not enough evidence that brand image has an influence on customer loyalty Pizza Hut Restaurants in Kelapa Gading North of Jakarta and there is sufficient evidence that show product quality has an influence on customer loyalty Pizza Hut Restaurants in Kelapa Gading North of Jakarta.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Tidak diperbolehkan untuk menyalin atau seluruh atau sebagian isi ini tanpa menuliskan sumbernya atau untuk keperluan lain.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Tidak diperbolehkan untuk menyalin atau seluruh atau sebagian isi ini tanpa menuliskan sumbernya atau untuk keperluan lain.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena kasih dan anugerah-Nya peneliti dapat membuat dan menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pizza Hut di Kelapa Gading Jakarta Utara”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Pada kesempatan ini, penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari dukungan semua orang, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, dan semangat kepada penulis sehingga terwujudnya skripsi ini, yaitu kepada yang terhormat :

1. Bapak Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenaan untuk meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan petunjuk, bimbingan, dan pengarahan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Segenap Dosen dan Staf Pengajar yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
3. Orang tua peneliti yang tidak pernah berhenti berdoa dan selalu memberikan semangat serta dukungan moral agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, jujur, dan tepat waktu.
4. Seluruh karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Semua responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk mengisi kuisioner yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini.



6. Sahabat-sahabat peneliti yang selalu memberikan dukungan moral dan berbagai saran dalam penyusunan skripsi ini : Lydia, Hartanto, Cicil, Bayu, dan masih banyak lagi sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu penulisan skripsi selama ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari pada kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini maupun untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Jakarta, September 2016

Michael Eka Putra

# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Batasan Penelitian.....	6
E. Rumusan Penelitian.....	6
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas Produk.....	8
2. Citra Merek.....	19



1. Dilarang menyalin atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.  
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Penguji tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



3. Loyalitas Pelanggan.....	26
B. Penelitian Terdahulu.....	34
C. Kerangka Pemikiran.....	35
D. Hipotesis Penelitian.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
A. Objek Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian.....	38
C. Variabel Penelitian.....	41
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Teknik Analisis Data.....	47
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
B. Analisis Deskriptif.....	58
C. Hasil Penelitian.....	74
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator.....	74
2. Uji Reliabilitas Konstruk.....	74
3. Hasil Model Persamaan Struktural.....	75
D. Pembahasan .....	77
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.





**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR TABEL

	Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk.....	41
	Operasionalisasi Variabel Citra Merek.....	44
	Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	45
	Jawaban Skala Likert.....	47
	Deskripsi Statistik.....	58
	Restoran Pizza Hut Menyajikan Porsi Makanan yang Sesuai Dengan Kebutuhan Saya.....	59
	Restoran Pizza Hut Menyajikan Porsi Minuman yang Sesuai dengan kebutuhan Saya.....	60
	Restoran Pizza Hut Menyajikan Paket Menu yang Bervariasi.....	60
	Pizza Hut Menyediakan Produk Dengan Rasa yang Enak Sehingga Menjadi Daya Tarik Lebih Bagi Saya.....	61
	Pizza Hut Menyediakan Berbagai Pilihan Produk yang Bervariasi.....	61
	Pizza Hut Memiliki Kualitas Produk yang Baik.....	62
	Rasa Makanan di Pizza Hut Tidak Berubah Dari Waktu ke Waktu.....	63
	Rasa Minuman di Pizza Hut Tidak Berubah Dari Waktu ke Waktu.....	63
	Kondisi Produk di Pizza Hut Pada Saat di Pesan Baik.....	64
	Produk di Pizza Hut yang di Pesan Untuk di Bawa Pulang Senantiasa Fresh dan Tidak Mudah Rusak.....	64
	Rasa Dari Produk yang di Sajikan oleh Pizza Hut Sesuai dengan Selera Pelanggan.....	65





Tabel 4.13	Pizza Hut Menyediakan Tampilan Produk yang Menarik.....	66
Tabel 4.14	Pizza Hut Memiliki Ciri Khas dalam Menyajikan Produknya.....	66
Tabel 4.15	Pizza Hut Memiliki Produk Dengan Rasa yang Enak.....	67
Tabel 4.16	Kualitas Produk di Pizza Hut di Persepsikan Dengan Baik.....	68
Tabel 4.17	Pizza Hut Memiliki Produk Dengan Harga yang Relatif Terjangkau.....	68
Tabel 4.18	Mengonsumsi Pizza Mencerminkan Cara Hidup Praktis.....	69
Tabel 4.19	Merek Pizza Hut Memberikan Kesan Percaya Diri atau Sangat Bergengsi.....	69
Tabel 4.20	Pizza Hut Memiliki Keunggulan di Bandingkan Dengan Pesaing.....	70
Tabel 4.21	Apabila Saya Akan Membeli Produk Pizza Lagi Maka Saya Akan Memilih Membeli di Pizza Hut Kembali.....	71
Tabel 4.22	Saya Sering Membeli Produk Pizza di Pizza Hut.....	71
Tabel 4.23	Saya Akan Tetap Senantiasa Membeli Produk Pizza Hut Walaupun Ada Merek lain Menawarkan Produk Sejenis dan Harga yang Lebih Menarik.....	72
Tabel 4.24	Saya Akan Memberikan Rekomendasi yang Positif Tentang Produk Pizza Hut Kepada Teman dan Keluarga Saya.....	73
Tabel 4.25	Construct Reliability.....	74

1. Dilarang menyalin atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tingkatan Brand Loyalty.....	32
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1	Diagram Jalur.....	52
Gambar 4.1	Logo Pizza Hut 2016.....	56
Gambar 4.2	Koefisien Jalur Terstandarisasi.....	75
Gambar 4.3	Uji Hipotesis Penelitian.....	76

Hasil cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE  
SCHOOL OF BUSINESS

- Hasil Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Pelarangan menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.