

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK *THE BODYSHOP*
DI MALL KELAPA GADING JAKARTA UTARA**

Oleh:

Nama : Karin Limas

NIM : 20160277

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

MARET 2022

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.

PENGESAHAN

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK *THEBODYSHOP* MALL KELAPA GADING JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh:

Nama : Karin Limas

NIM : 20160277

Jakarta, 30 Maret 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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

Karin Dimas / 20160277 / 2021 / Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Produk *The BodyShop* di Mall Kelapa Gading Jakarta Utara / Pembimbing : Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Jaman sekarang ini hampir semua orang sudah menggunakan internet, sehingga orang-orang lebih mudah untuk mendapatkan informasi dari internet terutama untuk masalah kesehatan terhadap kulit. Kesehatan terhadap kulit menjadi sangat penting karena penampilan menunjang banyak hal dalam hal impresi orang lain terhadap kita. Maka dari itu, banyak orang wanita maupun pria yang mulai sadar dengan Kesehatan kulit tersebut. Sehingga memakai rangkaian skin care adalah hal yang sangat sering menjadi pilihan untuk menjaga kesehatan kulit tersebut. karena itu *The BodyShop* memiliki solusi dengan produk-produknya. Selain itu karena diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) jilid 2. Sehingga membuat *The BodyShop* haru menyesuaikan, sebelumnya penjual Sembilan puluh persen berasal dari toko *offline*, tetapi karena PSBB ini mereka harus mengubah toko *offline* tersebut menjadi *online*. Sehingga untuk mencapai keberhasilan toko online tersebut sangat penting mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan terhadap produk *The BodyShop* di Mall Kelapa Gading Jakarta Utara.

Penelitian ini menggunakan teori untuk penelitian yaitu citra merek, kualitas produk, dan loyalitas pelanggan. Variabel independent dalam penelitian ini adalah citra merek dan kualitas produk sedangkan variabel dependennya adalah loyalitas pelanggan.

Objek penelitian di penelitian ini adalah produk *The BodyShop* Mall Kelapa Gading Jakarta Utara. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner dalam bentuk *Google Forms* kepada 100 responden, sampel tersebut akan diambil dengan Teknik *non-probability sampling* menggunakan pendekatan *judgement sampling*. Prodsedur pengujian model dan pengolahan data menggunakan model persamaan structural (*Structural Equation Modeling*) dengan memasukan data dan diolah menggunakan *software* WarpPLS 7.0.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini akan menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa semua hipotesis yang ada telah dapat dibuktikan adanya pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Produk, dan Loyalitas Pelanggan.



ABSTRACT

Karin Dimas / 20160277 / 2021 / *The Effect of Brand Image and Product Quality on Consument Loyalty of The BodyShop product at Mall Kelapa Gading North Jakarta/ Advisor : Ir. Dergibson Siagian, M.M.*

In this kind of era, almost everyone already using internet, so that people can be easier to get information from the internet especially for skin health problems. Skin health become very important because appearance bolster up many things in terms of other people impression towards us. Therefore, a lot of people females or males start to be aware about skin health. Therefore, using skin care is the most pick option to keep skin healthy. Therefore, The BodyShop have the solutions with their products. Besides that because of enactment of large scale social restrictions (PSBB in Indonesia) volume 2. Therefore force The BodyShop have to adjust, beforehand the sales is 90% comes from offline store, but because of PSBB they have to change their offline store base to online sotre. So that to achive success of the online store, it is important to understand the effect of brand image and product quality on consument loyalty of The BodyShop product at Mall Kelapa Gading North Jakarta.

This research use the theory for this research is brand image, product quality, and consument loyalty.. the independcent vairiable in this research is brand image and product quality whereas the dependent variable is consument loyalty.

The object use in this research is people greater than or equal to 18 years old who have purchased The BodyShop porudctcs at Mall Kelapa Gading North Jakarta. The data collections technique use in this research is by distributing questionnaires in the form of Google Forms to 100 respondent, that sample will be taken with non-probability sampling technique using judgement sampling approach. The procedure testing model and processing data using structural equation modelling (SEM) with inserting data and processiong it usin WarpPLS 7.0 software.

The result that will be obtained from this research will indicate there is positive and significant effect from brand image and product quality on consument loyalty.

This research will produce conclusion that all hypotheses have been proven to have positive and significant effect.

Key Words: *Brand Image, Product Quality, and Consument Loyalty.*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Y.M.E. yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan produk The BodyShop Mall Kelapa Gading Jakarta Utara” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang peneliti hadapi, namun pada akhirnya dapat terselesaikan berkat adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ir. Dergibson Siagian, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama menempuh studi.
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu peneliti dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Kedua orang tua peneliti terutama mama yang senantiasa mendukung, menghibur, dan menyemangati serta mendoakan peneliti selama proses penyusunan skripsi.
5. Lucas Geofani selaku pasangan yang selalu mendampingi, membantu, dan memotivasi peneliti selama proses penyusunan skripsi.
6. William Limas S.Kom., selaku adik yang selalu memberi bantuan, mendampingi dan menyemangati peneliti selama proses penyusunan skripsi.





7. Sellinnia Nayumi S.M., Diana S.M., dan semua teman-teman dekat saya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu peneliti dalam proses pembuatan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan dalam pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki oleh peneliti. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharagai adanya kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini. Di akhir, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat menjadi bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca dan dapat menjadi bahan referensi yang berguna bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang.

Jakarta, 30 Maret 2022

Peneliti

Karin Limas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 ISI

PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	4
D. Batasan Penelitian.....	4
E. Rumusan Masalah.....	5
F. Tujuan Penelitian.....	4
G. Manfaat Penelitian.....	5

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 IBKKG.

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



BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teoritis.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	15
C. Kerangka Pemikiran.....	17
D. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Objek Penelitian.....	19
B. Desain Penelitian.....	19
C. Variabel Penelitian.....	21
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Teknik Analisis Data.....	25
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
B. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
C. Hasil Penelitian.....	52
D. Pembahasan.....	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	57
A. Simpulan.....	57
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58

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

Hak Cipta Dukungi 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© 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

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Citra Merek.....	21
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk.....	22
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	23
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Citra Merek.....	37
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.8 Skor Rata-rata Variabel Citra Merek.....	43
Tabel 4.9 Skor Rata-rata Variabel Kualitas Produk.....	45
Tabel 4.10 Skor Rata-rata Loyalitas Pelanggan.....	47
Tabel 4.11 Hasil Evaluasi Model Struktural.....	48
Tabel 4.12 Pengaruh antar Variabel.....	51





DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1 Logo <i>The bodyShop</i>	36
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Hipotesis.....	50

© Hak cipta milik IBI KIKKG (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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	61
Lampiran 2 Data Kuesioner.....	66
Lampiran 3 Hasil Output.....	82
1. Uji Validitas.....	82
2. Uji Reliabilitas.....	83
3. Statistik Deskriptif Setiap Variabel.....	83
4. Hasil Evaluasi Model Struktural.....	92
5. Hasil Pengujian Hipotesis.....	92
6. Pengaruh antar Variabel.....	93



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.



© Hak cipta milik IBI KKG (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.