

**PENGARUH CITRA MERK DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PASTA GIGI
CIPTADENT DI KOTA SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program**

**Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen**

**Oleh
Kadek Dika Adrianti
NIM 1817041228**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

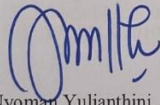
2022

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI
SYARAT-SYARAT MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI

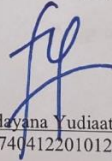
Menyetujui

Pembimbing I,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 19820729201012203

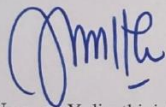
Pembimbing II,



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc
NIP. 197404122010121001

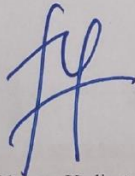
Skripsi oleh Kadek Dika Adrianti
telah dipertahankan didepan dewan penguji
pada tanggal 11 Mei 2022

Dewan Penguji



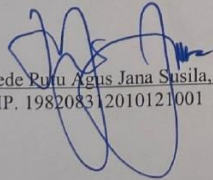
Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 19820729201012203

(Ketua)



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc
NIP. 197404122010121001

(Anggota)



Gede Purno Agus Jana Susila, S.E., MBA.
NIP. 198208312010121001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

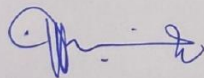
Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 11 Mei 2022

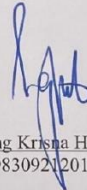
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP.196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M.
NIP.198309212015041001



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul " Pengaruh Citra Merk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pasta Gigi *Ciptadent* Di Kota Singaraja" beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam mesyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 30 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Kadek Dika Adrianti

NIM. 1817041228

MOTTO

“Bila air yang sedikit dapat menyelamatkanmu dari rasa haus, tak perlu meminta air lebih banyak yang dapat membuatmu tenggelam. Belajar bersyukur dengan apa yang kita miliki”.

(Dika Adrianti)



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Kepada pembimbing Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M dan Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc yang selalu penuh tanggung jawab memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga setiap goresan tinta yang penuh arti dituangkan dalam skripsi ini, telah mengantarkanku pada kelulusan.

Keluarga tercinta, Made Arianta (Ayah), Kadek Rita Adriani (Ibu), Putu Dita Arianti (Kakak) dan Komang Rory Ariesta (Adik) yang telah bekerja keras, penuh pengorbanan dan kesabaran mengantarkan saya, hingga saya bisa mencapai gelar Sarjana Ekonomi. Terimakasih untuk doa dan motivasi yang terus diberikan tidak akan pernah bisa tergantikan sampai kapanpun.

Untuk teman-teman dan sahabat di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Citra Merk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pasta Gigi Ciptadent Di Kota Singaraja**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

- 1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- 2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- 3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- 4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- 5) Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
- 6) Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
- 7) Seluruh staff dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah bersedia memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi.
- 8) Kedua orang tua penulis, Made Arianta dan Kadek Rita Adriani yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dukungan serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang

merupakan anugrah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.

- 9) Kepada Kakak dan Adik tercinta penulis, Putu Dita Arianti dan Komang Rory Ariesta, terimakasih atas doa, nasehat, kasih sayang serta segala dukungannya.
- 10) Kepada teman-teman penulis dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 9 April 2022

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABTRAK	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	10
2.1.2 Indikator Loyalitas pelanggan.....	10
2.2 Citra Merk	11
2.2.1 Pengertian Citra Merk	11
2.2.2 Indikator Citra Merk.....	12
2.3 Kepuasan Pelanggan	13
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.4 Hubungan Antar Variabel	13
2.4.1 Pengaruh Citra Merk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	14
2.4.2 Pengaruh Citra Merk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	14
2.4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	15
2.5 Hasil Penelitian yang Relevan.....	16

2.6 Kerangka Berfikir.....	19
2.7 Hipotesis Penelitian	20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	21
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	21
3.3 Sampel Penelitian	22
3.4 Definisi Operasional Variabel	23
3.5 Metode Pengumpulan Data	24
3.6 Instrumen Penelitian.....	24
3.6.1 Uji Validitas	25
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	25
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	26
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	26
(1) Uji Normalitas	26
(2) Uji Multikolinieritas	27
(3) Uji Heteroskedastisitas	28
3.7.2 Regresi Linier Berganda.....	29
3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)	29
3.8 Pengujian Hipotesis.....	29
3.8.1 Uji F (simultan)	29
3.8.2 Uji t (parsial)	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data	33
4.2 Metode dan Teknik Analisis Data	34
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	34
4.2.2 Regresi Linier Berganda.....	40
4.3 Pengujian Hipotesis	43
4.4 Hasil dan Pembahasan.....	44
4.5 Implikasi	45

BAB V PENUTUP

5.1 Rangkuman.....	47
5.2 Kesimpulan.....	48
5.3 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	54



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional variabel.....	22
Tabel 3.2 Instrumen Skala <i>Likert</i>	24
Tabel 3.3 Uji Validitas	25
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Gljeser	38
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berfikir.....	20
4.1 Uji Normalitas Histogram.....	35
4.2 Normal <i>Probability Plot</i>	36
4.3 <i>Scatter Plot</i>	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Output SPSS Uji Validitas.....	54
Lampiran 02 Output SPSS Uji Reliabilitas.....	56
Lampiran 03 Output SPSS Uji Normalitas	57
Lampiran 04 Output SPSS Uji Multikolinieritas	58
Lampiran 05 Output SPSS Uji Heteroskedastisitas	59
Lampiran 06 Output SPSS Regresi Linier Berganda	60
Lampiran 07 Tabulasi Data.....	65

