

**PENGARUH EKUITAS MEREK DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS MEREK  
MINYAK KUTUS-KUTUS CABANG SINGARAJA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Ni Made Sriastiani  
NIM 1917041200**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2023**

## SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI  
GELAR SARJANA MANAJEMEN**



Pembimbing I,

Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 198207292010122003

Pembimbing II,

Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.  
NIP. 199106072020122017

---

**Skripsi oleh Ni Made Sriastiani**

**Telah dipertahankan di depan dewan penguji**

**Pada tanggal 15 Maret 2023**

**Dewan Penguji,**



**Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M.  
NIP. 198207292010122003**

**(Ketua)**



**Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M.  
NIP. 199106072020122017**

**(Anggota)**



**Made Putri Ariasih, S.Si.,M.M.  
NIP. 199112192022032010**

**(Anggota)**



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

Pada:


Hari : Rabu  
Tanggal : 15 Maret 2023




Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian

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

  
Dr. Komang Krisna Heriyanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek Minyak Kutus-kutus Cabang Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 27 Maret 2023  
Yang membuat pernyataan,

Ni Made Sriastiani  
NIM 1917041200

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas Asung Kerta Wara Nugrahanya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek Minyak Kutus-kutus Cabang Singaraja”** secara tepat waktu.

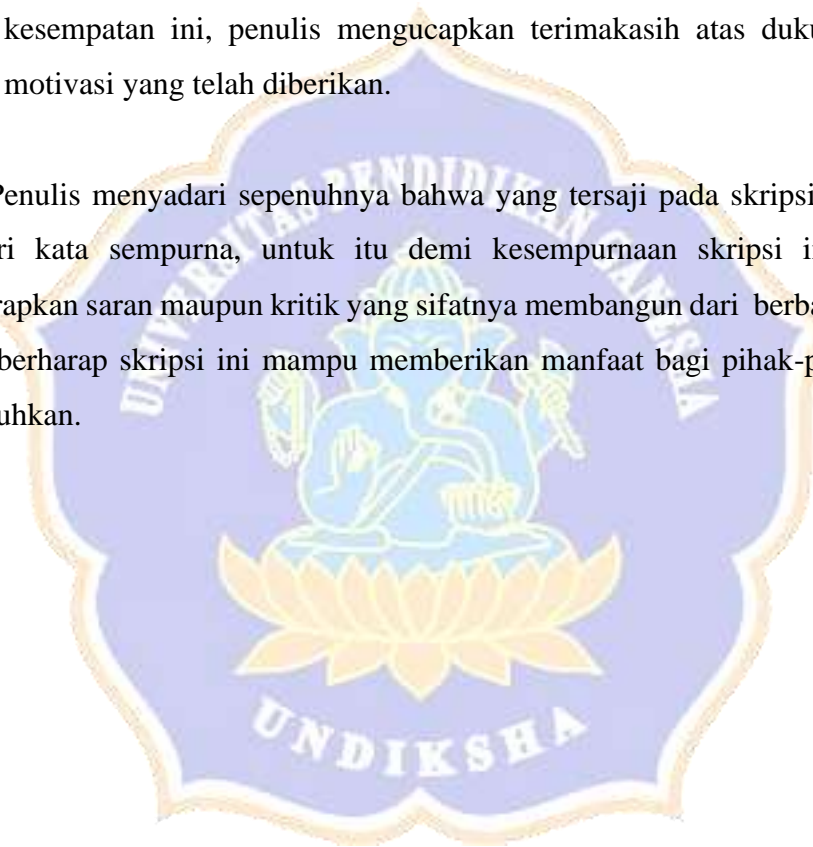
Terselesaikannya skripsi ini berkat bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si.Ak., CA., CPA., selaku Dekan di Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. 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 dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran memberikan bimbingan, saran, masukan dan motivasi yang bermanfaat bagi penulis.
6. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
7. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis selama melaksanakan perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha.
8. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bekal pengetahuan selama masa perkuliahan.
9. Owner dan karyawan Minyak Kutus-kutus Cabang Singaraja yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.



10. Yang teristimewa I Nyoman Buda (Bapak) dan Ni Made Simpen (Ibu), selaku orang tua penulis yang tiada henti memberikan doa, motivasi serta nasehat baik moral dan material kepada penulis. Serta keluarga besar yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis.
11. Teman-teman dan sahabat penulis yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan dan motivasi yang telah diberikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa yang tersaji pada skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini mampu memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.



Singaraja, 2 Maret 2023

Penulis,

## DAFTAR ISI

PRAKARTA .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian .....	5
1.3. Pembatasan masalah Penelitian .....	5
1.4. Rumusan Masalah .....	5
1.5. Tujuan Penelitian .....	6
1.6. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
2.1 Kajian Teori .....	8
2.1.1 Teori Loyalitas Merek .....	8
2.1.2 Teori Ekuitas Merek .....	10
2.1.3 Teori Kepuasan Konsumen .....	12
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	14
2.2.1 Hubungan Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek .....	14
2.2.2 Hubungan Ekuitas Merek terhadap Loyalitas Merek .....	15
2.2.3 Hubungan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek .....	16
2.3 Hasil Penelitian yang Relevan .....	17
2.4 Kerangka Berpikir .....	20
2.5 Hipotesis Penelitian .....	22



BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Rancangan Penelitian .....	23
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	23
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.6 Metode dan instrumen Pengumpulan Data .....	28
3.6.1 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	30
3.8 Metode / Teknik Analisis Data .....	32
3.9 Uji Hipotesis.....	32
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.1.1 Deskripsi Data .....	36
4.1.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	37
4.1.3 Uji Kualitas Data .....	39
4.1.4 Uji Asumsi Klasik .....	39
4.1.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
4.1.6 Uji Koefisien Determinasi.....	45
4.1.7 Uji F (secara simultan) .....	46
4.1.8 Uji Parsial (Uji t) .....	46
4.2 Pembahasan.....	47
4.2.1 Pengaruh Ekuitas Merek terhadap Loyalitas Merek Minyak Kutus-Kutus Cabang Singaraja .....	47
4.2.2 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek Minyak Kutus- Kutus Cabang Singaraja .....	49
4.2.3 Pengaruh Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek Minyak Kutus-Kutus Cabang Singaraja .....	50

BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Rangkuman .....	55
5.2 Simpulan .....	56
5.3 Saran .....	57
DAFTAR RUJUKAN .....	58
LAMPIRAN.....	62



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Produk Minyak Kutus-Kutus Cabang Singaraja .....	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan .....	17
Tabel 3.1 Devisi Operasional Variabel Penelitian .....	25
Tabel 3.2 Variabel, Definisi Operasional, Indikator, Skala Ukur .....	26
Tabel 4.1 Rincian Penggunaan Kuesioner .....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden .....	36
Tabel 4.3 Hasil Statistik Deskriptif .....	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas .....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Berganda .....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji $R^2$ .....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji F .....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji t .....	47



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran tentang Pengaruh Ekuitas Merek dan KepuasanKonsumen terhadap Loyalitas Merek Minyak Ketus-Ketus Cabang Singaraja .....	21
Gambar 4. 1 Grafik P-Plot Uji Normalitas.....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 02 Tabulasi Data Responden .....	64
Lampiran 03 Hasil <i>Output</i> SPSS.....	79

