

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MINYAK PAK OLES TOKCER  
DAUH PURI DENPASAR BARAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Meyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh  
Ni Nyoman Yuni Kartika Sari  
NIM 1717041183**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2021**

**SKRIPSI**

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

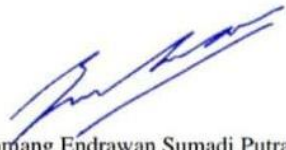
**Menyetujui**

Pembimbing I,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, S.E.,M.Si.  
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E.,M.M.  
NIP. 198602112019031

Skripsi oleh Ni Nyoman Yuni Kartika Sari ini,  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 4 Juni 2021

Dewan Penguji,



Ni Luh Wyan Savang Telagawathi, S.E.,M.Si.  
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E.,M.M  
NIP. 198602112019031

(Anggota)



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

(Anggota)

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

Pada

Hari : Jumat  
Tanggal : 4 Juni 2021

Mengetahui,

Ketua Penguji,



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

Sekretaris Ujian



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

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E. AK., M.Si  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Minyak Pak Oles Tokcer Dauh Puri Denpasar Barat” Beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat 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, 4 Juni 2021  
Yang membuat pernyataan,



Ni Nyoman Yuni Kartika Sari  
NIM. 1717041183

## PRAKARTA

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Minyak Pak Oles Tokcer Dauh Puri Denpasar Barat”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari berbagai dukungan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr.I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak.,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 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, S.E.,M.Si. selaku Pembimbing I sekaligus sebagai Pembimbing Akademik yang dengan segala tanggung jawab, kesabaran dalam memberikan bimbingan dan arahan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E.,M.M. selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan masukan, dan arahan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen di lingkungan Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu selalu senantiasa membagi ilmu, memberikan arahan serta memberikan berbagai macam pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan di Jurusan Manajemen dan selama penulisan skripsi ini berlangsung.

8. Kepada Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi selama perkuliahan.
9. Kepada Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan layanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
10. Kepada Manager Marketing Minyak Pak Oles Tokcer Dauh Puri Denpasar Barat yang telah meluangkan waktunya dan membantu dalam pemberian data yang mendukung skripsi ini.
11. Kedua orang tua yaitu I Ketut Susila Guna dan Desak Made Widani yang telah memberikan dukungan moral dan material sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Kakak tercinta Ni Putu Putri Diantari dan Ni Made Yuli Widiastuti yang selalu menghadirkan keceriaan, tawa dan kebahagiaan kepada penulis serta semangat dalam penulisan skripsi ini.
13. Teman-teman Jurusan Manajemen yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, baik dari segi penulisan maupun dari segi isinya, hal ini dikarenakan keterbatasan akan pengetahuan yang penulis miliki. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya bagi semua pihak yang membutuhkan.

Singaraja, 4 Juni 2021

Penulis,



## DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II PEMBAHASAN</b>	
2.1 Deskripsi Teoritis.....	12
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.2 Citra Merek.....	15
2.1.2.1 Pengertian Citra Merek.....	15
2.1.2.2 Faktor Pembentuk Citra Merek.....	17
2.1.2.3 Indikator Citra Merek.....	18
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Penelitian yang Relevan.....	22



2.3 Hubungan Antar Variabel.....	24
2.3.1 Hubungan Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.3.2 Hubungan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	25
2.3.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .	25
2.4 Kerangka Pemikiran .....	26
2.5 Hipotesis Penelitian .....	27

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
3.2 Rancangan Penelitian .....	28
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	29
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	30
3.5.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	30
3.6 Jenis dan Sumber Data .....	32
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data .....	33
3.7.1 Metode Pengumpulan Data .....	33
3.7.2 Uji Instrumen.....	34
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	38
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.9 Hipotesis Statistik.....	40
3.10 Koefisien Determinasi .....	42

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	43
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	44
4.2.1 Hasil Uji Normalitas .....	44
4.2.2 Hasil Uji Multikolonieritas .....	45
4.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.3 Uji Regresi Linier Berganda .....	46
4.4 Pembahasan Hipotesis Penelitian .....	49

4.4.1 Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Minyak Pak Oles Tokcer Dauh Puri Denpasar Barat .....	49
4.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Minyak Pak Oles Tokcer Dauh Puri Denpasar Barat .....	50
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Minyak Pak Oles Tokcer Dauh Puri Denpasar Barat.....	52
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	53
4.5.1 Pengaruh Simultan Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Minyak Pak Oles Tokcer Dauh Puri Denpasar Barat .....	53
4.5.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Minyak Pak Oles Tokcer Dauh Puri Denpasar Barat .....	54
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Minyak Pak Oles Tokcer Dauh Puri Denpasar Barat.....	54
4.6 Implikasi .....	55
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Rangkuman.....	57
5.2 Simpulan.....	58
5.3 Saran .....	59
DAFTAR RUJUKAN .....	60
LAMPIRAN.....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Produk Minyak Pak Oles Tokcer Dauh Puri .....	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	36
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Citra merek.....	37
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Kepuasan pelanggan.....	37
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Loyalitas pelanggan.....	38
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif .....	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinieritas .....	46
Tabel 4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	48



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	45
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	47
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Variabel .....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01 Data Penjualan Minyak Pak Oles Tokcer.....	66
Lampiran 02 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 03 Data Penelitian.....	70
Lampiran 04 Hasil Output Spss .....	90

