

**PENGARUH EKUITAS MEREK DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS MEREK
MINYAK KUTUS-KUTUS CABANG DANGIN PURI
DENPASAR UTARA**

SKRIPSI



**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 Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,



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

Skripsi oleh Ni Putu Lea Wijayanti
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 18 Juni 2021

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.
NIP. 198502202010121007

(Anggota)

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

Pada

Hari : Jumat
Tanggal : 18 Juni 2021

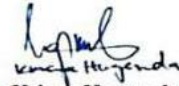
Mengetahui,

Ketua Penguji,



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

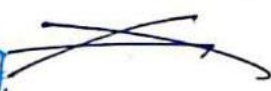
Sekretaris Ujian



Komang Krisna Hervanda, 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 Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Minyak Kutus-Kutus Cabang Dangin Puri Denpasar Utara" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri 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 ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 18 Juni 2021
Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Lea Wijayanti
NIM. 1717041202

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Minyak Kutus-Kutus Cabang Daging Puri Denpasar Utara”** 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 banyak 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 atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E.,M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Kepada Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi selama perkuliahan.

9. Owner dan karyawan Minyak Kutus-Kutus cabang Dangin Puri Denpasar Utara yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
10. Kedua orang tua (I Made Mahendra dan Ni Wayan Luh Utari Dewi), dan Saudara saya Ni Wayan Ayu Endang Istorina, Ni Kadek Kumaralita dan Ni Komang Erma Suryani yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Jurusan Manajemen yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan menyadari atas segala keterbatasan penulis, bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagikita khususnya bagi pengembangan dunia kerja.

Singaraja, 18 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	5
1.3 Pembatasan masalah Penelitian	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II PEMBAHASAN.....	8
2.1 Deskripsi Teoritis.....	8
2.1.1 Loyalitas Merek.....	8
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Merek.....	8
2.1.2 Ekuitas Merek.....	10
2.1.1.2 Pengertian Ekuitas Merek.....	10
3.3.1 Kepuasan Konsumen	12
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
2.2 Penelitian Yang Relevan.....	15
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	17
2.3.1.....	H
ubungan Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek	17
2.3.2 Hubungan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Merek.....	18
2.3.3 Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek....	18
2.4 Kerangka Berpikir.....	19

2.5 Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
3.2 Rancangan Penelitian.....	22
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	23
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.5.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.7 Metode / Teknik Analisis Data	32
3.7.1 Metode Pengumpulan Data	33
3.7.2 Uji Instrumen.....	28
3.7.3 Uji Instrumen Klasik	31
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	32
3.9 Hipotesis Statistik	33
3.10	
Koefisien Determinasi.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Deskripsi Data Hasil Penelitian	36
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	37
4.2.1 Uji Normalitas Data.....	37
4.2.2 Uji Multikolinieritas	38
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	38
4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
4.4 Pengujian Hipotesis	42
4.4.1 Pengaruh Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Produk Minyak Kutus-kutus Cabang Dangin Puri Denpasar Utara.....	42
4.4.2 Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Merek Produk Minyak Kutus-Kutus Cabang Dangin Puri Denpasar Utara.....	43
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Produk Minyak Kutus-Kutus Cabang Dangin Puri	

Denpasar Utara	45
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	46
4.5.1 Pengaruh Simultan Ekuitas Merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Produk Minyak Kutus-Kutus Cabang Dangi Puri Denpasar Utara	46
4.5.2 Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Merek Produk Minyak Kutus-Kutus Cabang Dangi Puri Denpasar Utara.....	47
4.5.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Produk Minyak Kutus-Kutus Cabang Dangi Puri Denpasar Utara	48
4.6 Implikasi	48
BAB V PENUTUP	49
5.1 Rangkuman	49
5.2 Simpulan	50
5.3 Saran	50
DAFTAR RUJUKAN	52
LAMPIRAN	56



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Produk Minyak Kutus-Kutus Cabang Dangin Puri Denpasar Utara.....	2
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	25
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	29
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Ekuitas Merek.....	30
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Kepuasan Konsumen	30
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Loyalitas Merek.....	31
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinieritas	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	37
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	39
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Variabel	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Hasil Data Penjualan Minyak Kutus-Kutus	60
Lampiran 02 Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 03 Data Penelitian.....	65
Lampiran 04 Hasil <i>Output Spss</i>	85

