

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
FRISIAN FLAG**

**(Studi Kasus pada Outlet-Outlet PT. Bahtera Wiraniaga
Internusa di Wilayah Kota Bogor)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA MANAJEMEN**

O L E H :

**HAERUDIN SYAIPUL PADIL
S1-0215.057**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA
BOGOR
2019**

PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN FRISIAN FLAG
(Studi Kasus pada Outlet-Outlet PT. Bahtera Wiraniaga
Internusa di Wilayah Kota Bogor)

OLEH : HAERUDIN SYAIPUL PADIL

NPM : S1-0215.057

TANGGAL :

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(SUMARDJONO, S.E., M.M.)

(M. WARTAKA, S.Kom., M.M.)

PENGUJI I

PENGUJI II

(PRIYO WISMANTORO, Drs., MM.)

(YUSTIANA WARDHANI, S.Hut., MM.)

KETUA STIE BINANIAGA

(Dr. YULI ANWAR, S.E., M.Ak.)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat-NYA peneliti berhasil menyelesaikan penulisan dari penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Frisian Flag (Studi Kasus pada Outlet-Outlet PT. Bahtera Wiraniaga Internusa di Wilayah Kota Bogor). Dalam kesempatan ini pula, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E, M.Ak., selaku Ketua STIE Binaniaga Bogor.
2. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut, M.M., selaku Wakil Ketua STIE Binaniaga Bogor.
3. Bapak Sumardjono, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak mencurahkan segenap pemikiran, waktu, ilmu, pengalaman yang berharga, dan tiada henti-hentinya memotivasi dan mengarahkan penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak M. Wartaka, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak mencurahkan segenap pemikiran, waktu, ilmu, pengalaman yang berharga, dan tiada henti-hentinya memotivasi dan mengarahkan penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Para dosen di STIE Binaniaga yang jasanya cukup besar dalam membimbing kami selama studi di STIE Binaniaga.

6. Seluruh staff Sekretariat STIE Binaniaga Bogor terima kasih atas pelayanan dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di STIE Binaniaga Bogor.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis, maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Bogor, Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Pembatasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
F. Sistematika Penelitian	14
BAB II STUDI PUSTAKA	15
A. Pemasaran	16
B. Kualitas Produk	20
C. <i>Brand Image</i>	20
D. Loyalitas Pelanggan	26
E. Penelitian Terdahulu	39
F. Kerangka Berpikir	41
G. Hipotesis	43

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	44
A.	Variabel Penelitian	44
B.	Definisi Operasional	45
C.	Populasi dan Sampel	46
D.	Jenis dan Sumber Data	48
E.	Metode Pengumpulan Data	49
F.	Metode Analisis Data	50
G.	Uji Kualitas Data	51
H.	Uji Penyimpangan Klasik	52
I.	Analisis Regresi Linier Berganda	54
J.	Uji Hipotesis	54
K.	Koefisien Korelasi	57
L.	Koefisien Determinasi	57
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A.	Sejarah Perusahaan	58
B.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	61
C.	Profil Responden	65
D.	Indikasi Awal	69
E.	Pengujian Asumsi Klasik	73
F.	Pengujian Hipotesis	77
G.	Analisis Regresi Linier Berganda	82
H.	Koefisien Korelasi (R)	83

I. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	84
J. Pembahasan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

1. Top <i>Brand Index</i> Susu di Indonesia Periode 2013-2017	6
2. Volume Penjualan Produk Frisian Flag Periode 2012 – 2017	7
3. Volume Penjualan Produk Frisian Flag April – Oktober 2018.....	8
4. Penelitian Terdahulu	39
5. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	45
6. Interpretasi Koefisien Korelasi	57
7. Ringkasan uji validitas variabel kualitas produk (X1).....	62
8. Ringkasan Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i>	63
9. Ringkasan Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)	63
10. Hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Produk (X1).....	64
11. Hasil uji reliabilitas <i>Brand Image</i> (X2)	64
12. Hasil uji reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y)	65
13. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jangka Waktu Order	66
14. Klasifikasi Responden Berdasarkan Volume Penjualan PT. Frisian Flag	67
15. Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Usaha	68
16. Data Interval Indikasi Awal	69
17. Distribusi Frekuensi Pernyataan Kualitas Produk	70
18. Distribusi Frekuensi Pernyataan <i>Brand Image</i>	71
19. Distribusi Frekuensi Pernyataan Loyalitas Pelanggan	72
20. Hasil Uji Multikolinearitas	75
21. Hasil Uji Parsial (Uji t)	77

22. Hasil Analisis Secara Simultan (uji F)	80
23. Hasil Uji Korelasi (R)	83
24. Tingkat Kekuatan Korelasi	84

DAFTAR GAMBAR

1. Data Pelanggan di Kota Bogor	8
2. Volume Penjualan PT. BWI April – Oktober 2018.....	9
3. Kualitas Produk dan Inovasi Susu Bendera	10
4. Kerangka Berpikir	42
5. Struktur PT. Frisian Flag Indonesia	61
6. Grafik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Order	66
7. Grafik Responden Berdasarkan Volume Penjualan PT. Frisian Flag	67
8. Grafik Responden Berdasarkan Lama Usaha	68
9. <i>P-P Plot</i> Normalitas	74
10. Grafik <i>Scatterplot</i>	76

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian	94
2. Hasil Uji Validitas	99
3. Hasil Uji Reliabilitas	102
4. Kuesioner Setelah Uji Validitas	105
5. Tabulasi Data Mentah	110
6. Hasil Pengolahan Data menggunakan SPSS	116
7. Tabel r	119
8. Tabel F	120
9. Tabel t	121