

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK,
PENGALAMAN MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS MEREK PADA PRODUK LE
MINERALE
(Studi Pada Mahasiswa Di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

**TARISA DINA TRI INDRAWATI
2002010203**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK,
PENGALAMAN MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS MEREK PADA PRODUK LE
MINERALE
(Studi Pada Mahasiswa Di Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

**TARISA DINA TRI INDRAWATI
2002010203**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK,
PENGALAMAN MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP LOYALITAS MEREK PADA PRODUK LE
MINERALE**

(Studi Pada Mahasiswa Di Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

**TARISA DINA TRI INDRAWATI
2002010203**

Diterima dan disetujui oleh:



Dra. Tri Septin Muji R., S.E., M.Si

NIK : 2160128




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh;

Nama : Tarisa Dina Tri Indrawati
NIM : 2002010203
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, Pengalaman Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Merek Pada Produk Le Minerale (Studi Pada Mahasiswa Di Purwokerto)**

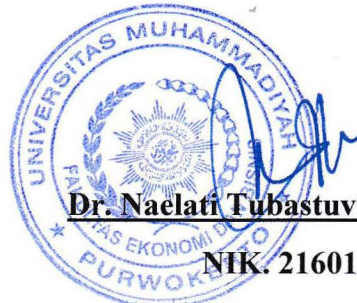
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, S.E., M.Si ()
Anggota 1 : Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D ()
Anggota 2 : Maulida Nurul Innayah, S.E., M.Sc ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 03 Mei 2024

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tarisa Dina Tri Indrawati
NIM : 2002010203
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 03 Mei 2024
Yang membuat pernyataan



Tarisa Dina Tri Indrawati

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah in:

Nama : Tarisa Dina Tri Indrawati
NIM : 2002010203
Program Studi : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, Pengalaman Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Merek Pada Produk Le Minerale (Studi Pada Mahasiswa Di Purwokerto)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih informatikan, mengelola dalam bentuk pangkatan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Purwokerto
Pada tanggal: 03 Mei 2024
Yang menyatakan,



Tarisa Dina Tri Indrawati

MOTTO

Kesabaran dan ketekunan membawa hasil yang luar biasa

- Napoleon Hill

Jangan takut gagal, tapi takutlah tidak pernah mencoba

- Roy T. Bennett

Cobaan hidupmu bukanlah untuk menguji kekuatan dirimu. Tapi menakar
seberapa besar kesungguhan dalam memohon pertolongan kepada Allah

- Ibnu Qoyyim

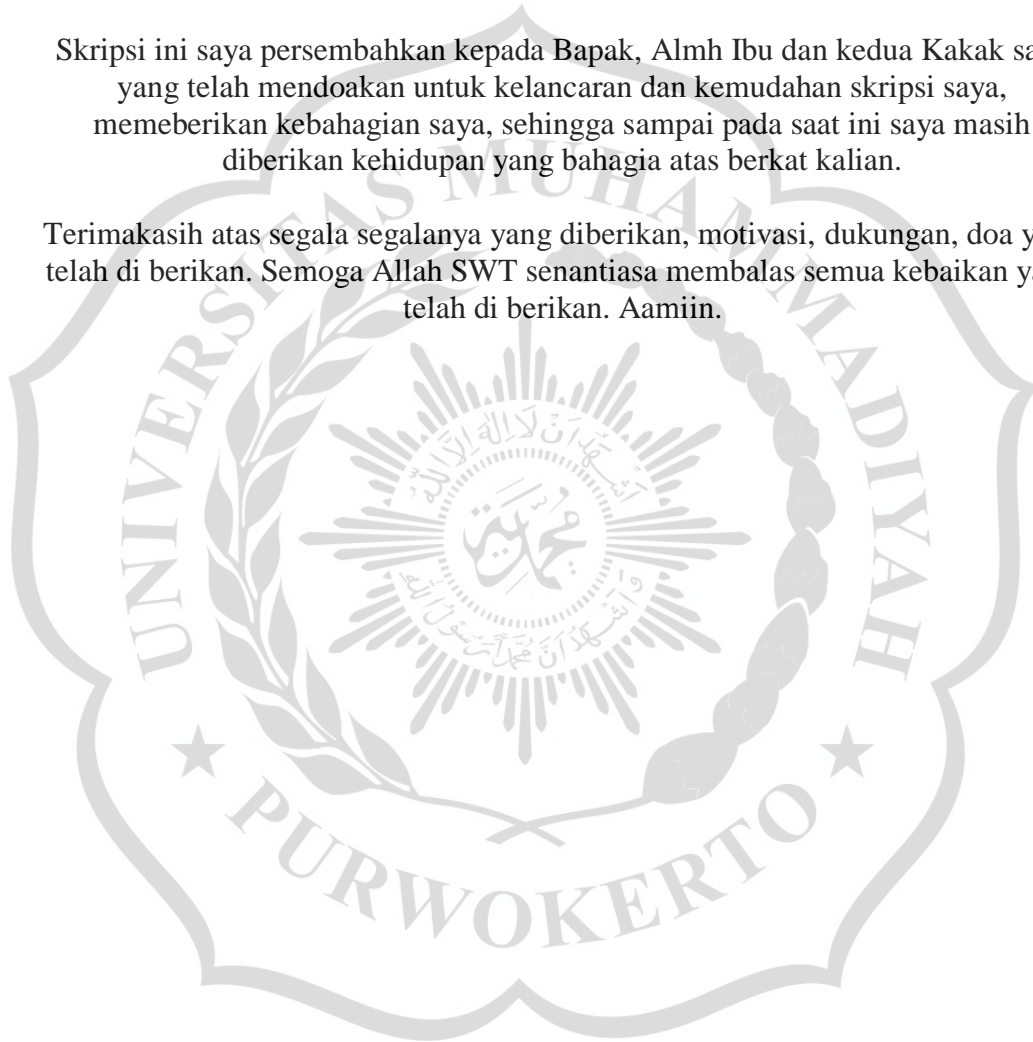


PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, atas segala rahmat karunia serta kenikmatannya yang telah diberikan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi saya ini dengan penuh lika-liku dan proses yang tidak mudah.

Skripsi ini saya persembahkan kepada Bapak, Almh Ibu dan kedua Kakak saya yang telah mendoakan untuk kelancaran dan kemudahan skripsi saya, memeberikan kebahagiaan saya, sehingga sampai pada saat ini saya masih diberikan kehidupan yang bahagia atas berkat kalian.

Terimakasih atas segala segalanya yang diberikan, motivasi, dukungan, doa yang telah di berikan. Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah di berikan. Aamiin.



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya;
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya;
4. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana Manajemen;
6. Maulida Nurul Innayah, S.E., M.Sc, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana Manajemen;
7. Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E.,M.Si, selaku dosen pembimbing akademik saya yang sudah memberikan semangat, bimbingan, masukan dan arahan dalam menyelesaikan tugas akhir;
8. Bapak/ibu dosen dan seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan;

9. Bapak tercinta, Herawan Panca Indriyatno, S.H yang sangat berjasa dalam hidup saya. Terimakasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk kasih sayang yang telah diberikan serta tanpa lelah mendengarkan keluh kesah saya sehingga bisa menyelesaikan pendidikan S1 ini. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, Aamiin;
10. Almarhumah Ibu tercinta, Lintri Astuti yang selalu menjadi motivasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Semoga Almarhumah bangga dengan perjuangan anaknya dan semoga bisa tenang disisinya, Aamiin;
11. Yang tersayang kedua kakak saya, Niken Eka Herlinawati dan Ratna Dhian Permatasari yang selalu menghibur, memberikan semangat dan motivasi selama ini serta doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga terselesaikan skripsi ini;
12. Sahabat saya, Deni, Annis, Tesa, Yuans, Naura, Helsi, Epri dan Fais yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi dan menjadi teman keluh kesah, serta memberikan semangat yang luar biasa sehingga terselesaikannya skripsi ini;
13. Teman seperjuangan saya selama ada di bangku perkuliahan Az Zahra, Silma dan Lutfia yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi dan memberikan kenangan indah selama saya berkuliah di Purwokerto;
14. Semua pihak yang telah mambantu dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu;
15. Terakhir saya ucapkan rasa terimakasih kepada diri saya sendiri, terimakasih sudah mampu berjuang dan tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini walau dengan berbagai halangan dan

rintangan yang ada. Semoga tetap semangat dalam menjalani hari-hari kedepannya.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 03 Mei 2024

Penulis

Tarisa Dina Tri Indrawati



**PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK,
PENGALAMAN MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS MEREK PRODUK LE MINERALE
(Studi pada Mahasiswa di Purwokerto)**

Tarisa Dina Tri Indrawati¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail: tarisadina03@gmail.com

Dra. Tri Septin Muji R, S.E.,M.Si²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

E-mail: triseptinsamingun@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek, kepercayaan merek, pengalaman merek dan kualitas produk terhadap loyalitas merek pada produk Le Minerale. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 110 dengan kriteria yang telah disyaratkan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan; Variabel citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas merek. Variabel kepercayaan merek tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas merek. Variabel pengalaman merek tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas merek. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek.

Kata Kunci: Citra Merek, Kepercayaan Merek, Pengalaman Merek, Kualitas Produk dan Loyalitas Merek.

**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, BRAND TRUST, BRAND
EXPERIENCE, AND PRODUCT QUALITY ON BRAND LOYALTY OF
LE MINERALE PRODUCTS
(Study on Students in Purwokerto)**

Tarisa Dina Tri Indrawati¹

*Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto*

E-mail: tarisadina03@gmail.com

Dra. Tri Septin Muji R, S.E, M.Si²

*Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto*

E-mail: triseptinsamingun@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of brand image, brand trust, brand experience, and product quality on brand loyalty for Le Minerale products. The sampling technique used in this study is purposive sampling. The number of samples used is 110 with predefined criteria. The data analysis technique used is Multiple Linear Regression Analysis. The results of the study show that; the brand image variable does not have a significant effect on brand loyalty. The brand trust variable does not have a significant effect on brand loyalty. The brand experience variable does not have a significant effect on brand loyalty. The product quality variable has a positive and significant effect on brand loyalty.

Keywords: Brand Image, Brand Trust, Brand Experience, Product Quality, and Brand Loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
C. Kerangka Penelitian.....	24
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30

B. Populasi dan Sampel	30
C. Jenis, Sumber dan Metode	34
D. Variabel Penelitian	35
E. Definisi Operasional.....	36
F. Metode Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Hasil Penelitian.....	52
B. Pembahasan	80
BAB V PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Keterbatasan.....	87
C. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index Air Minum Dalam Kemasan Tahun 2021-2023	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Rencana Pembagian Responden di Setiap Perguruan Tinggi	33
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	36
Tabel 4. 1 Response Rate	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	56
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Universitas	56
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan	57
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Pernyataan Variabel Citra Merek	58
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Pernyataan Variabel Kepercayaan Merek	59
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Pernyataan Variabel Pengalaman Merek.....	61
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Pernyataan Variabel Kualitas Produk.....	62
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Pernyataan Variabel Loyalitas Merek	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4. 15 Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4. 18 Hasil Uji Determinasi.....	73
Tabel 4. 19 Hasil Uji F.....	74
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	28
Gambar 3. 1 Kurva Uji F.....	46
Gambar 3. 2 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	48
Gambar 3. 3 Kurva Uji Hipotesis Kedua	49
Gambar 3. 4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	50
Gambar 3. 5 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	51
Gambar 4. 1 Kurva Uji F.....	75
Gambar 4. 2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama	76
Gambar 4. 3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	77
Gambar 4. 4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	78
Gambar 4. 5 Kurva Uji t Hipotesis Keempat	78

