

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN VENTELA DI KECAMATAN BEKASI TIMUR**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen



Oleh  
Theo Pilus Tarigan  
192411031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI  
BEKASI  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Theo Pilus Tarigan  
Nim : 192411031  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ventela Di Kecamatan Bekasi Timur

Skripsi tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada Program Studi Strata Satu Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti

Bekasi, 3 Agustus 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



(Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.si)

NIDN/NIDK: 0325107402

Dosen Pembimbing



(Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.si)

NIDN/NIDK 0325107402

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN VENTELA DI  
KECAMATAN BEKASI TIMUR**

**Oleh**

Theo Pilus Tarigan

192411031

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Telah disetujui oleh Tim penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 28 Agustus 2023



Dr. Parwanto

Ketua Tim Penguji



Dr. Darwin Hasiholan, SE.,M.Si

Anggota Tim Penguji 1



Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si

Anggota Tim Penguji 2

# **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI S.1 MANAJEMEN**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI S.1 MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelara akademik Sarjana Akuntansi/Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 28 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Theo Pilus Tarigan

NIM: 192411031

# SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Theo Pilus Tarigan

NIM : 192411031

Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ventela Di Kecamatan Bekasi Timur", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan Sebenarnya.

Bekasi, 28 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



METER  
TEMPER  
7C3AKX580726303

Theo Pilus Tarigan

NIM: 192411031

v

v

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra merek, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Ventela di Kecamatan Bekasi Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Ventela yang merupakan seorang pelajar/mahasiswa di Bekasi Timur. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Sampel yang diambil sebanyak 180 responden. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel citra merek terhadap loyalitas pelanggan Ventela di Kecamatan Bekasi Timur, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Ventela di Kecamatan Bekasi Timur, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Ventela di Kecamatan Bekasi Timur, (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Ventela di Kecamatan Bekasi Timur. Hasil analisis uji Koefisien Determinasi dengan SPSS versi 26, nilai R Square sebesar 0,572 yang berarti bahwa variabel citra merek, kualitas produk dan kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 57,2% dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan dan sisanya 42,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

**Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan**

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of Brand Image, Product Quality, and Service Quality on Ventela Customer Loyalty in East Bekasi District. The population in this study is Ventela's customers who are students in East Bekasi. The sampling technique in this study used a purposive sampling method. The samples taken were 180 respondents. The analysis used in this study is multiple regression analysis. The results of this study indicate: (1) there is a positive and significant influence of brand image variables on Ventela customer loyalty in East Bekasi District, (2) there is a positive and significant influence of product quality variables on Ventela customer loyalty in East Bekasi District, (3) there is positive and significant influence of service quality variables on Ventela customer loyalty in East Bekasi District, (4) there is a positive and significant influence between brand image, product quality and service quality variables simultaneously on Ventela customer loyalty in East Bekasi District. The results of the test analysis of the Coefficient of Determination with SPSS version 26, the R Square value is 0.572 which means that the brand image, product quality and service quality variables contribute 57.2% in influencing customer loyalty and the remaining 42.8% is influenced by other variables outside the research This.*

*Keywords: Brand Image, Product Quality, Service Quality, Customer Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Bapa, Putra, dan Roh Kudus, Tuhan yang Maha Esa, atas berkat, rahmat, dan petunjuk-Nya yang tak terhingga selama perjalanan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ventela di Kecamatan Bekasi Timur”. Dalam kesempatan ini, saya ingin menyampaikan rasa syukur dan penghargaan setinggi-tingginya kepada-Nya. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu bagian dari perjalanan saya dalam mengejar ilmu dan untuk memenuhi syarat kelulusan Strata Pendidikan S-1 Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi besar dalam proses penelitian ini. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Pembina Yayasan Prima Bina Bangsa, dr. Marion E. Aritonang.
2. Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa, Horas Sebastian E.Tobing.
3. Ketua Tri Bhakti Business School, Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom.
4. Ketua Program Studi Manajemen, Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu memberikan arahan dan saran kepada penulis selama proses perkuliahan.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan sarjana di STIE Tri Bhakti.
6. Seluruh staff dan bagian akademik yang sudah membantu keperluan penulis dalam menyelesaikan skripsi dan selama belajar di STIE Tri Bhakti.
7. Kedua orang tua saya, Roga Tarigan dan Ratni Ginting. Terima kasih atas semangat dan dukungan yang selalu diberikan kepada penulis.
8. Rekan-rekan seperjuanganku sekaligus sahabatku selama masa kuliah, Timothy, Ronaldo, Jevon, Ipul, Sarah, Okta, Ninda, Arda, dan Ali untuk kerja



sama, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan selama perkuliahan sampai penyelesaian skripsi ini.

9. Seluruh teman-teman mahasiswa angkatan 2019 atas kerja sama dan dukungan yang diberikan.
10. Kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang sudah membantu.

Bekasi, 28 Agustus 2023



Theo Pilus Tarigan

NIM: 192411031

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	12
1.3. Perumusan Masalah.....	12
1.4. Batasan Penelitian.....	13
1.5. Tujuan Penelitian.....	13
1.6. Manfaat Penelitian.....	13
1.7. Sistematika Penelitian.....	14
<b>BAB II.....</b>	<b>16</b>
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	16
2.1.2. Loyalitas Pelanggan.....	18
2.1.3. Citra Merek.....	21
2.1.4. Kualitas Produk.....	23
2.1.5. Kualitas Pelayanan.....	24
2.2. Penelitian Terdahulu.....	25
2.3. Kerangka Penelitian.....	30

2.4.	Hipotesis Penelitian.....	31
<b>BAB III.....</b>		<b>33</b>
3.1	Desain Penelitian.....	33
3.1.1.	Unit Analisis.....	33
3.1.2.	Tujuan Penelitian.....	33
3.1.3.	Paradigma Penelitian.....	33
3.1.4.	Metodologi Penelitian.....	33
3.1.5.	Strategi Penelitian.....	34
3.1.6.	Keterlibatan Penelitian.....	34
3.1.7.	Latar Penelitian.....	34
3.1.8.	Waktu Pelaksanaan.....	34
3.2.	Definisi Operasional dan Pengukuran.....	35
3.2.1.	Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	35
3.2.2.	Variabel Independen (Variabel Bebas).....	37
3.3.	Populasi dan Sampel.....	42
3.3.1.	Populasi.....	42
3.3.2.	Sampel.....	42
3.4.	Sumber Data.....	43
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6.	Teknik Analisis Data.....	45
3.6.1.	Uji Instrumen Penelitian.....	45
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.6.3.	Analisis Data.....	47
3.6.4.	Uji Hipotesis.....	48
<b>BAB IV.....</b>		<b>50</b>
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.1.1.	Logo Perusahaan.....	50
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	50
4.1.3.	Deskripsi Perusahaan.....	50
4.2.	Hasil Penelitian.....	52
4.2.1.	Karakteristik Responden.....	52
4.2.2.	Uji Validitas.....	54

4.2.3.	Uji Reliabilitas.....	64
4.2.4.	Uji Asumsi Klasik.....	66
4.2.5.	Analisis Data.....	70
4.2.6.	Uji Hipotesis.....	72
4.2.7.	Hasil Tanggapan Pada Kuisisioner Kertas Kerja.....	75
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	91
<b>BAB V</b>	.....	<b>93</b>
5.1.	Simpulan.....	93
5.2.	Saran - Saran.....	94
5.3.	Implikasi Penelitian.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	.....	<b>102</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pra Survei di Kota Bekasi Mei 2023.....	10
Tabel 1. 2 Data JUMDUK Bekasi Timur Berdasarkan Status Tahun 2022.....	11
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Y.....	36
Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel X1.....	37
Tabel 3. 3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel X2.....	39
Tabel 3. 4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel X3.....	41
Tabel 3. 5 Skor Penelitian Kuisisioner.....	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	53
Tabel 4. 4 Uji Validitas Instrument Variabel Citra Merek.....	54
Tabel 4. 5 Uji Validitas 180 Responden Instrumen Variabel Citra Merek.....	56
Tabel 4. 6 Uji Validitas Instrument Variabel Kualitas Produk.....	57
Tabel 4. 7 Uji Validitas 180 Responden Instrumen Variabel Kualitas Produk.....	59
Tabel 4. 8 Uji Validitas Instrument Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4. 9 Uji Validitas 180 Responden Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4. 10 Uji Validitas Instrument Variabel Loyalitas Pelanggan.....	62
Tabel 4. 11 Uji Validitas 180 Responden Instrumen Variabel Loyalitas Pelanggan.....	63
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek.....	64
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	65
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	66
Tabel 4. 16 Uji Normalitas Data.....	67
Tabel 4. 17 Uji Linearitas Data.....	68
Tabel 4. 18 Uji Multikolinearitas Data.....	69
Tabel 4. 19 Uji Heterokedastisitas Data.....	70
Tabel 4. 20 Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 4. 21 Uji T (Uji Parsial Variabel Independent terhadap Dependent).....	72
Tabel 4. 22 Uji F (Uji Parsial Variabel Independent terhadap Dependent).....	74
Tabel 4. 23 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	75
Tabel 4. 24 Responden Kuisisioner Citra Merek ( $X^1$ ).....	76

Tabel 4. 25 Responden Kuisisioner Kualitas Produk ( $X^2$ ).....	80
Tabel 4. 26 Responden Kuisisioner Kualitas Pelayanan ( $X^3$ ).....	85
Tabel 4. 27 Responden Kuisisioner Loyalitas Pelanggan (Y).....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Ekspor Industri Sepatu Lokal Tahun 2018-2023.....	2
Gambar 1. 2 Infografik Tren Sepatu Merek Lokal di Indonesia .....	3
Gambar 1. 3 Tren Sepatu Merek Lokal di Indonesia Tahun 2019-2020.....	4
Gambar 1. 4 Kelebihan Sepatu Ventela Versi Dr. Tirta.....	6
Gambar 1. 5 Data Minat Sepatu Lokal di Jawa Barat Maret 2023.....	8
Gambar 1. 6 Data Pra Survei di Kota Bekasi Mei 2023.....	9
Gambar 1. 7 Data Pra Survei di Kota Bekasi Mei 2023.....	11
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	31
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	35
Gambar 4. 1 Logo Merek Ventela.....	50
Gambar 4. 2 Model Sepatu Ventela (70's,Public,Retro77).....	51