

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PRODUK KOSMETIK MAYBELLINE**

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND PRODUCT QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION
PRODUCT OF MAYBELLINE COSMETICS***



Disusun Oleh

Faradisa Amelia Sukma

20200410043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PRODUK KOSMETIK MAYBELLINE**

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND PRODUCT QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION
PRODUCT OF MAYBELLINE COSMETICS***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh

Faradisa Amelia Sukma

20200410043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Faradisa Amelia Sukma

Nomor Mahasiswa : 20200410043

Menyatakan dengan ini saya membuat skripsi yang berjudul “**PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PRODUK KOSMETIK MAYBELLINE**” pada penelitian ini belum ada yang pernah mengajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan selama proses pembuatan penelitian ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain sebelumnya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan tertara dalam Daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari tersapat karya atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia menerima konsekuensinya.

Yogyakarta, 30/11/2023



Faradisa Amelia Sukma

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta kekuatan dan keberanian tidak lupa juga dukungan dan do'a dari orang tua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu, maka dengan rasa bangga dan bahagia ini saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Teruntuk Ayahanda Sakdullah dan Ibunda Khuzaefah yang telah mengulurkan doa, dukungan, nasehat, motivasi, serta pengorbanan yang tiada henti kepada saya selama menjalani masa perkuliahan ini.
2. Teruntuk kedua kakak saya Faradisa Yuanita Fahmi dan Faradisa Yufrida Fahma yang selalu memberikan doa dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Teruntuk teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih telah membantu saya selama menyelesaikan studi S1 di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah atas limpahan rahmat dan nikmat-Nya, yang telah memberikan kemudahan serta nikmat. Alhamdulillah terselesaikannya penulisan tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan”**. Penyusunan tugas akhir ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masi jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis juga membutuhkan bimbingan bantuan dan kerjasama dari pihak lain. Kesempatan yang berbahagia ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun laporan ini. Khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing skripsi yang penuh dengan kesabarannya telah memberikan masukan dan bimbimbang selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
4. Ibu Fauziyah, SE., M.Si. Selaku Dosen yang telah memberikan arahan selama proses pengolahan data.

5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen yang telah membantu mengajarkan dengan memberikan ilmunya selama ini.
6. Ibu dan Ayah tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan terbaik sehingga terselesaikan tugas akhir ini.
7. Kedua kakak saya Faradisa Yuanita Fahma dan Faradisa Yufrida Fahmi yang telah memberikan dukungan sehingga terselesaikan tugas akhir ini.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan ini mendapatkan berkah dari Allah Swt. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hatinya penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif sehingga dapat membangun semangat dan bermanfaat bagi kita semua dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik.

Yogyakarta, 30/11/2023

Penulis



Faradisa Amelia Sukma

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kerangka Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu	10
C. Pengembangan Hipotesis	25
D. Model Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Objek dan Subjek Penelitian	33
B. Jenis Data	33
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data dan penentuan Skala.....	35
E. Definisi Operasional Variabel.....	36
F. Instrument Penelitian	37
G. Uji Kualitas Instrument	38
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	42
B. Uji Kualitas Instrumen	45

C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	47
D. Pembahasan (Interpretasi).....	61
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	64
A. SIMPULAN	64
B. KETERBATASAN PENELITIAN.....	65
C. SARAN	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1. Data Penelitian Terdahulu	10
TABEL 3.1. Data Indikator Variabel	36
TABEL 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
TABEL 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
TABEL 4.3. Hasil Uji Validitas	46
TABEL 4.4. Hasil Uji Reliabilitas	47
TABEL 4.5. Degree of Freedom	50
TABEL 4.6. Uji Normalitas	50
TABEL 4.7. Data Outliers 1	52
TABEL 4.8. Data Outliers 2	53
TABEL 4.9. Data Outliers 3	54
TABEL 4.10. Data Outliers 4	54
TABEL 4.11. Goodness of Fit	55
TABEL 4.12. Uji Hipotesis Secara Langsung	57
TABEL 4.13. Uji Standardized Direct Effect	59
TABEL 4.14. Uji Standardized Indirect Effect	60

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1. Top Pendapatan Penjualan Brand Image 2022	4
GAMBAR 2.1. Kerangka Model Penelitian.....	32
GAMBAR 4.1. Diagram Jalur.....	48
GAMBAR 4.2. Diagram Persamaan Struktural	49
GAMBAR 4.3. Bootsapping	51
GAMBAR 4.4. Model Pengaruh Antar Variabel	56