

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN CITRA *HAND & BODY LOTION* PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS BAITURRAHMAH PADANG**

SKRIPSI



Oleh:

YINGSI WULANDARI

1810070530002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2022**

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH

Skripsi, 2022

Yingsi Wulandari

**Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan
Citra *Hand & Body Lotion* pada Mahasiswa Universitas Baiturrahmah Padang**

ix + 58 Halaman + 23 Tabel + 1 Gambar + 9 Lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan citra *hand & body lotion* pada mahasiswa universitas baiturrahmah padang.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa universitas baiturrahmah padang, pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dengan skala likert.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,881 dan nilai ($sig = 0,000 < 0,05$), dengan $df = 100-3=97$ maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,66071, dari hasil diatas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,881 > 1,66071$ artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Variabel citra merek dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,075 dan nilai ($sig = 0,000 < 0,05$), dengan $df = 100-3=97$ maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,66071, dari hasil diatas dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,075 > 1,66071$ artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uji F diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $30,737 > 3,09$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ artinya dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk dan citra merek berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap loyalitas pelanggan citra *hand & body lotion* pada Mahasiswa Universitas Baiturrahmah Padang.

Kata kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan
Data Bacaan : 17 (2016-2022)

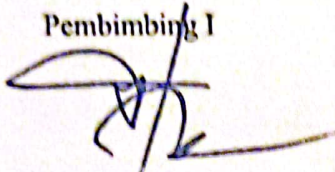
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Citra Hand & Body Lotion pada Mahasiswa Universitas Baiturrahmah Padang
Nama : Yingsi Wulandari
NPM : 1810070530002
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS pada tanggal 27 juli 2022.

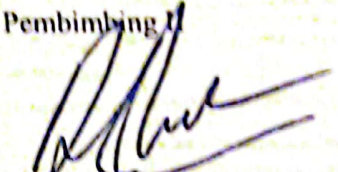
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E., M.Si.
NIDN: 1007046401

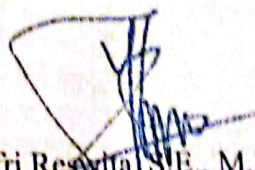
Pembimbing II



David Malik, S.E., MBA.
NIDN: 1006077901

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI
DEKAN



Yefri Reswita, S.E., M.Si, Akt
NIDN : 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap
Loyalitas Pelanggan Citra Hand & Body Lotion pada
Mahasiswa Universitas Baiturrahmah Padang

Nama : Yingsi Wulandari

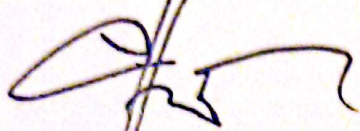
NPM : 1810070530002

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



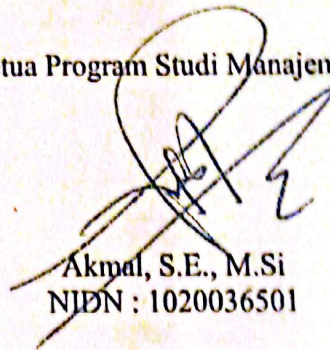
Harry Wahyudi, S.E., M.Si.
NIDN: 1007046401

Pembimbing II



David Malik, S.E., MBA.
NIDN: 1006077901

Ketua Program Studi Manajemen



Akmal, S.E., M.Si
NIDN : 1020036501

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yingsi Wulandari

NPM : 1810070530002

Program Studi : Fakultas Ekonomi

Peminatan : Manajemen

Jenjang : Strata I

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Citra Hand & Body Lotion pada Mahasiswa Universitas Baiturrahmah Padang.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, 27 Juli 2022



Yingsi Wulandari
1810070530002