

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KETERIKATAN  
EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PADA PRODUK PERSIK KEDIRI STORE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis**



**Oleh :**  
**MAULIDIA SARIROH**  
**1121700010**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KETERIKATAN EMOSIONAL  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK PERSIK KEDIRI  
STORE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis**



**Oleh :**  
**MAULIDIA SARIROH**  
**1121700010**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maulidia Sariroh  
NPM : 1121700010  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : PENGARUH CITRA MEREK DAN KETERIKATAN EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK PERSIK KEDIRI STORE

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi saya karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari Dosen Pembimbing, bukan dari hasil plagiat karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengutip, mengambil atau menulis karya ilmiah orang lain maka saya akan mencantumkan dalam Daftar Pustaka
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka maka saya bersedia menerima sanksi terberat pecabutan gelar akademik yang saya peroleh

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas keadaan yang sadar-sadarnya.

Surabaya, 11 Juli 2022  
Yang Membuat Pernyataan



Maulidia Sariroh

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Maulidia Sariroh**  
Nim : 1121700010  
Judul : PENGARUH CITRA MEREK DAN KETERIKATAN EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK PERSIK KEDIRI STORE

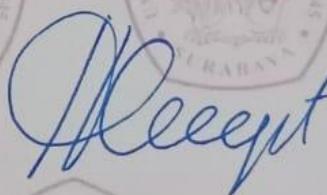
Surabaya, 11 Juli 2022

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.  
NPP. 20120.87.0130

Drs. Agung Pujiyanto, M.M.  
NPP. 20120.92.0284





UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl.Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)  
Email: perpus@untag-sby.ac.id

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maulidia Sariroh  
NBI : 1121700010  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**“PENGARUH CITRA MEREK DAN KETERIKATAN EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK PERSIK KEDIRI STORE”**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (**Nonexclusive Royalty-Free Right**), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 11 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Maulidia Sariroh

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal : 11 Juli 2022

Dewan Pengaji :

1. Drs. Agung Pujiyanto, M.M.

Ketua

( *Pugeut* )

2. Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S.

Anggota

( *Ute* )

3. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.

Anggota

( *Made* )

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Alm. Bapak Tawab Hadi Wibowo, orang tua lelaki nomor satu di dunia yang Insya Allah kelak kita akan bertemu kembali serta untuk setiap doa Mama yang tak pernah putus. Skripsi ini untuk kalian, bukan saya yang hebat tapi doa kalian yang kuat.
2. Ibu Evi Tanuwijoyo Selaku Direktur Utama CV. Healthy Corner, Thank you for being such a wonderful boss and treating everyone with kindness. God bless you Ce.
3. Teruntuk Kipli dan seluruh arek-arek Bonek Serang Balik tempat saya berkeluh kesah dalam mengerjakan skripsi hingga detik ini saya akan meninggalkan Universitas ini.
4. Teruntuk Rina Wati S.AB dan Septiana Vilda S.AB, bestie terhandal dalam menyelesaikan masa studi dan tentang apapun.
5. Terimakasih kepada almamater UNTAG tercinta atas ilmu dan kesempatan berharga dapat mengenal banyak relasi di tempat tersebut.

## **MOTTO**

*“The most important thing is to enjoy your life, to be happy, it’s all that matters.” - Audrey Hepburn*

*“Money is just a number but people are priceless.” – Maulidia Sariroh*

## **ABSTRACT**

*Consumer loyalty is consumer loyalty to the company, brand or product. Brand image and emotional attachment are several factors that can affect consumer loyalty. The purpose of this study, among others, is to determine and also analyze whether or not there is an influence of brand image and emotional attachment to consumer loyalty with the object of research namely Persik Kediri Store. In this study used 96 respondents for the sampling technique using a questionnaire. From the questionnaire data will be obtained which will then be analyzed and processed using multiple linear regression (multiple linear regression). The results of this study indicate that brand image and emotional attachment partially and simultaneously have a positive and significant effect on consumer loyalty to Persik Kediri Store products.*

*Keywords: Brand Image, Emotional Attachment, Consumer Loyalty*

## ABSTRAK

Loyalitas konsumen adalah kesetiaan konsumen terhadap perusahaan, merek maupun produk. Citra merek dan keterikatan emosional merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen. Tujuan dalam penelitian ini antara lain adalah untuk mengetahui dan juga menganalisa ada tidaknya pengaruh dari citra merek dan keterikatan emosional terhadap loyalitas konsumen dengan objek penelitian yaitu Persik Kediri Store. Dalam penelitian ini digunakan 96 responden untuk teknik pengambilan sampel dengan menggunakan kuesioner. Dari kuesioner tersebut akan diperoleh data yang kemudian dianalisa dan diproses menggunakan *multiple linear regresision* ( regresi linear berganda ). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek dan keterikatan emosional secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada produk Persik Kediri Store.

**Kata Kunci :** Citra Merek, Keterikatan Emosional, Loyalitas Konsumen

- penyusunan skripsi ini  
3. Seluruh tenaga Pengajar, Karyawan, Staff, dan Civitas Akademika  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan bantuan dan  
dukungan  
3. Seluruh responden yang telah memberikan waktu untuk wawancara

Tercinta Allah SWT yang selalu memberikan yang terbaik dan memberikan  
kehormatan dan kebahagiaan bagi seluruh umat-Nya. Semoga kita selalu  
berjaya dan selalu diberikan keberkahan oleh Allah Yang Suci. Amin



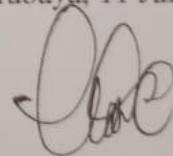
## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "Pengaruh Citra Merek dan Keterikatan Emosional Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Persik Kediri Store". Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata -1 Program Studi Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis memperoleh bantuan dari berbagai pihak, baik bersifat materiil maupun spiritual sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati dan hormat penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Drs. Agung Pujianto, MM. Selaku Dosen Pembimbing satu dan Dr. IGN. Anom Maruta, M.M. Selaku Dosen Pembimbing dua yang telah banyak meluangkan waktu dan membantu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh tenaga Pengajar, Karyawan, Staff, dan Civitas Akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang selalu menyertai selama masa studi.
3. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.

Terima kasih atas segala kebaikan yang telah diberikan, semoga akan dibalas oleh Allah Yang Maha Kuasa dengan yang lebih baik. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua orang, khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca umumnya.

Surabaya, 11 Juli 2022



(Maulidia Sariroh)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>2</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERSEMBERAHAN .....</b>	<b>7</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>8</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>10</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>13</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>14</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>15</b>
<b>BAB I <u>PENDAHULUAN</u> .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1    Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2    Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3    Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4    Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1    Untuk Kepentingan Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2    Untuk Kepentingan Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5    Sistematika Riset.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II <u>KAJIAN PUSTAKA</u>.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1    Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2    Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1    Citra Merek .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2    Keterikatan Emosional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3    Loyalitas Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3    Definisi Konsep .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4    Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5    Kerangka Dasar Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6    Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

### **BAB III \_METODE PENELITIAN ..... Error! Bookmark not defined.**

- 3.1. Rancangan Penelitian..... Error! Bookmark not defined.
- 3.2. Populasi dan Sampel..... Error! Bookmark not defined.
  - 3.2.1 Populasi..... Error! Bookmark not defined.
  - 3.2.2 Sampel..... Error! Bookmark not defined.
- 3.3. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian Error! Bookmark not defined.
  - 3.3.1 Skala Pengukuran..... Error! Bookmark not defined.
  - 3.3.2 Instrumen Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.
- 3.4. Jenis Data dan Sumber Data ..... Error! Bookmark not defined.
  - 3.4.1 Jenis Data ..... Error! Bookmark not defined.
  - 3.4.2 Sumber Data..... Error! Bookmark not defined.
- 3.5. Teknik Pengumpulan Data..... Error! Bookmark not defined.
- 3.6. Teknik Analisis Data..... Error! Bookmark not defined.
  - 3.6.1 Uji Validitas ..... Error! Bookmark not defined.
  - 3.6.2 Uji Reliabilitas ..... Error! Bookmark not defined.
- 3.7. Uji Asumsi Klasik..... Error! Bookmark not defined.
  - 3.7.1 Uji Normalitas..... Error! Bookmark not defined.
  - 3.7.2 Uji Multikolinieritas..... Error! Bookmark not defined.
  - 3.7.3 Uji Autokorelasi..... Error! Bookmark not defined.
  - 3.7.4 Uji Heteroskedasitas ..... Error! Bookmark not defined.
- 3.8. Analisis Data..... Error! Bookmark not defined.
  - 3.8.1 Koefisien Korelasi Berganda ( $r$ ) ..... Error! Bookmark not defined.
  - 3.8.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... Error! Bookmark not defined.
  - 3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda ..... Error! Bookmark not defined.
- 3.9 Uji Hipotesis ..... Error! Bookmark not defined.
  - 3.9.1 Uji Parsial (Uji t)..... Error! Bookmark not defined.
  - 3.9.2 Uji Simultan (Uji F) ..... Error! Bookmark not defined.

### **BAB IV \_ PENYAJIAN DATA, ANALISA DAN PEMBAHASANError! Bookmark not defined.**

- 4.1 Penyajian Data ..... Error! Bookmark not defined.
- 4.1.1 Gambaran Obyek Penelitian ..... Error! Bookmark not defined.
- 4.1.2 Karakteristik Responden ..... Error! Bookmark not defined.
- 4.2 Tabulasi Data ..... Error! Bookmark not defined.
- 4.2.1 Skala Pengukuran..... Error! Bookmark not defined.
- 4.3. Analisis Data..... Error! Bookmark not defined.
  - 4.3.1 Uji Asumsi Klasik..... Error! Bookmark not defined.

4.3.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Uji Hipotesis .....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB V</b>	<b><u>PENUTUP</u></b> .....	Error! Bookmark not defined.
5. 1.	Simpulan .....	Error! Bookmark not defined.
5. 2.	Rekomendasi.....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		Error! Bookmark not defined.
<b>LAMPIRAN</b> .....		Error! Bookmark not defined.

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.1 Skala Likert.....	36
Tabel 3.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	40
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Responden berdarkan Usia .....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas .....	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Realibilitas.....	47
Tabel 4.5 Tabulasi Data (X1) Citra Merek .....	47
Tabel 4.6 Tabulasi data (X2) Keterikatan Emosional.....	50
Tabel 4.7 Tabulasi Data Variabel (Y) Loyalitas Konsumen.....	53
Tabel 4.8 Interval Rata-Rata Skor.....	56
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden pada Variabel Citra Merek (X1).....	56
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden pada Variabel Keterikatan Emosional (X2) ...	57
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden pada Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi .....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	64
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	66

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran .....	32
Gambar 4.1 Store pada Tampak Depan .....	44
Gambar 4.2 Akun Instagram Resmi.....	44
Gambar 4.3 Pembelian Merchandise di Store.....	45
Gambar 4.4 Uji Normalitas.....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian .....	73
Lampiran 2 Hasil SPSS.....	75
Lampiran 3 Dokumentasi.....	81
Lampiran 4 Lembar Perintah Revisi .....	82
Lampiran 5 Turnitin .....	85