

**PENGARUH CITRA MEREK, KOMUNIKASI MEREK,  
KEWAJARAN HARGA DAN *PERCEIVED QUALITY* TERHADAP  
LOYALITAS MEREK PASTA GIGI NASA PADA KONSUMEN  
DI KOTA PURBALINGGA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Roikha Nurjanah

NPM : 18310109611

Telah diketahui dan disahkan pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 09 April 2022

Tempat : Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Wijayakusuma  
Purwokerto

Dosen Pembimbing I



Dra. Hj. Arinastuti, M.Si  
NIS. 6100732050

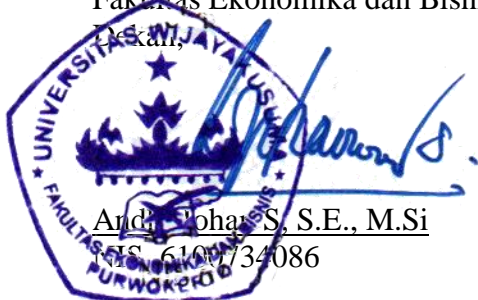
Dosen Pembimbing II



Wisnu Wijayanto, S.E., M.M., M.Si  
NIS. 6100734083

Mengetahui,

Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Purwokerto,



Andi Rohas S., S.E., M.Si  
NIS. 6100734086

Program Studi Manajemen  
Ketua,



H. Ady Achadi, S.E., M.Si  
NIS. 6100735093

**Skripsi Berjudul**

**PENGARUH CITRA MEREK, KOMUNIKASI MEREK,  
KEWAJARAN HARGA DAN *PERCEIVED QUALITY* TERHADAP  
LOYALITAS MEREK PASTA GIGI NASA PADA KONSUMEN  
DI KOTA PURBALINGGA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**Roikha Nurjanah**

NPM : 18310109611

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 09 April 2022  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan

mendapatkan gelar Sarjana Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomika Dan Bisnis

Universitas Wijayakusuma Purwokerto

Penguji I



Dra. Hj. Arinastuti, M.Si  
NIS. 6100732050

Penguji II



Wisnu Wijayanto, S.E., M.M., M.Si  
NIS. 6100734083

Penguji III



Tri Esti Masita, S.E., M.Si  
NIS. 6100732057

Penguji IV



H. Ady Achadi, S.E., M.Si  
NIS. 6100735093

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Roikha Nurjanah

NPM : 18310109611

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Menyusun skripsi dengan judul :

**PENGARUH CITRA MEREK, KOMUNIKASI MEREK, KEWAJARAN  
HARGA DAN *PERCEIVED QUALITY* TERHADAP LOYALITAS MEREK  
PASTA GIGI NASA PADA KONSUMEN DI KOTA PURBALINGGA**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulis saya sendiri dan bukan dibuatkan orang lain atau jiplakan atau modifikasi karya orang lain.

Bila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang sudah saya peroleh

Purwokerto, 09 April 2022

Yang menyatakan



Roikha Nurjana

NPM : 18310109611

## HALAMAN MOTO

“Dimasa kecil kehormatanmu ada pada orang tuamu dan dimasa dewasa kehormatan orang tuamu ada padamu.”

**Habib Ali Zaenal Abidin Assegaf**

“Melangkahlah walau itu pelan, jangan berdiam diri saja, karena dengan melangkah walau pelan kamu akan sampai pada tujuan”

**“Sedikit saja bermanfaat bagi orang lain”**

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Komunikasi Merek, Kewajaran Harga dan *Perceived Quality* Terhadap Loyalitas Merek Pasta Gigi NASA Pada Konsumen di Kota Purbalingga” dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa bimbingan, bantuan dan dorongan tersebut sangat berarti dalam penulisan skripsi ini. Sehubungan dengan hal tersebut diatas penulis menyampaikan hormat dan terimakasih kepada :

1. Bapak Andhi Johan S, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
2. Bapak H. Ady Achadi, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
3. Ibu Dra. Hj. Arinastuti, M.Si selaku dosen pembimbing I, yang telah meluangkan waktu diantara kesibukannya untuk memberi bimbingan, arahan dan motivasi kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi, sehingga skripsi dapat terselesaikan tepat waktu.
4. Bapak Wisnu Wijayanto, S.E., M.M., M.Si selaku dosen pembimbing II, yang telah meluangkan waktu diantara kesibukannya untuk memberi bimbingan, arahan dan motivasi kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi, sehingga skripsi dapat terselesaikan tepat waktu.
5. Ibu Tri Esti Masita, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan terhadap skripsi ini.
6. Bapak H. Ady Achady, S.E., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan terhadap skripsi ini.

7. Seluruh dosen, staf dan karyawan Fakultas Ekonimika dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
8. Mama, Bapa dan Kaka-kakaku tercinta yang selalu memberikan dukungan do'a, materil dan motivasi yang tak henti-hentinya.
9. Teman-teman Mahasiswa Angkatan 2018 yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga besar MADIN Al-Hikmah terimakasih Abah, Mama, lik Ani, Mba Titi, Ninda dan semuanya.
11. Seluruh teman, kerabat dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis. Terimakasih atas bantuan dan do'anya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak sempurna dan masih banyak kekurangan didalamnya. Semoga skripsi ini bermanfaat dan memberikan informasi bagi pembaca.

Purwokerto, 09 April 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
RINGKASAN .....	xiii
<i>SUMMARY</i> .....	xiv
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Loyalitas Merek .....	8
B. Citra Merek .....	9
C. Komunikasi Merek.....	11
D. Kewajaran Harga.....	13
E. <i>Perceive Quality</i> .....	14
F. Penelitian Terdahulu .....	16
G. Kerangka Pemikiran.....	19
H. Hipotesis.....	21
<b>III. METODE PENELITIAN ANALISIS</b>	
A. Metode Penelitian.....	23
B. Metode Analisis .....	28

**IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	37
B. Karakteristik Responden .....	38
C. Deskripsi Jawaban Responden.....	40
D. Analisis Data .....	44
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
F. Keterbatasan Penelitian.....	65

**V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

A. Kesimpulan .....	67
B. Implikasi.....	68

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Pasta Gigi NASA.....	39
Tabel 5. Jawaban Responden Variabel Loyalitas Merek (Y) .....	40
Tabel 6. Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X1) .....	41
Tabel 7. Jawaban Responden Variabel Komunikasi Merek (X2).....	42
Tabel 8. Jawaban Responden Variabel Kewajaran Harga (X3).....	43
Tabel 9. Jawaban Responden Variabel <i>Perceived Quality</i> (X4).....	44
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Merek (Y).....	45
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X1).....	45
Tabel 12. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Merek (X2) .....	46
Tabel 13. Hasil Uji Validitas Variabel Kewajaran Harga (X3) .....	46
Tabel 14. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Quality</i> (X4) .....	47
Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 16. Hasil Uji Normalitas .....	48
Tabel 17. Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 18. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51
Tabel 19. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	52
Tabel 20. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	53
Tabel 21. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	54
Tabel 22. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	55

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Model Penelitian Vernadila (2020) .....	20
Gambar 2. Model Penelitian As'ary (2019).....	20
Gambar 3. Model Penelitian Sugiama (2017).....	20
Gambar 4. Model Penelitian .....	21
Gambar 5. Histogram Hasil Uji Normalitas.....	49
Gambar 6. Uji <i>Normality Plot</i> .....	49
Gambar 7. Kurva Uji F.....	54
Gambar 8. Kurva Uji t Citra Merek .....	56
Gambar 9. Kurva Uji t Komunikasi Merek.....	57
Gambar 10. Kurva Uji t Kewajaran Harga.....	58
Gambar 11. Kurva Uji t <i>Perceived Quality</i> .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2. Data Karakteristik Responden .....	79
Lampiran 3. Data Hasil Jawaban Responden Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..	80
Lampiran 4. Uji Validitas.....	83
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	86
Lampiran 6. Data Hasil Jawaban Responden.....	87
Lampiran 7. Uji Normalitas .....	96
Lampiran 8. Uji Multikolinearitas.....	98
Lampiran 9. Uji Heteroskedastisitas .....	99
Lampiran 10. Uji Regresi Linear Berganda .....	100
Lampiran 11. Tabel r.....	101
Lampiran 12. Tabel F.....	102
Lampiran 13. Tabel t.....	105