

**ANALISIS PENGARUH VARIABEL *COMPANY CHARACTERISTICS*  
TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA PRODUK MEREK BROWNIES  
CINTA DI SUKOHARJO**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

**AFIFAH AFRO IMTITSAL**

**B 100170261**

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

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH VARIABEL COMPANY CHARACTERISTICS  
TERHADAP BRAND LOYALTY PADA PRODUK MEREK BROWNIES  
CINTA DI SUKOHARJO**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**AFIFAH AFRO IMTITSAL**  
**B100170261**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 7 Juni 2021

Pembimbing



**(Dr. Moechammad Nasir, S.E., M.M.)**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)**

NIP 19570217 1986 031 001

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS PENGARUH VARIABEL COMPANY CHARACTERISTICS TERHADAP BRAND LOYALTY PADA PRODUK MEREK BROWNIES CINTA DI SUKOHARJO

Oleh:

**AFIFAH AFRO IMTITSAL**

**B100170261**

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. **Dr. Drs. Syamsudin, M.M.** (.....)  
(Ketua Dewan Penguji)
2. **Dr. Moechammad Nasir, S.E., M.M.** (.....)  
(Anggota I Dewan Penguji)
3. **Drs. Ma'ruf, M.M.** (.....)  
(Anggota II Dewan Penguji)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)**

NIP 19570217 1986 031 001



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **AFIFAH AFRO IMTITSAL**  
NIM : **B 100170261**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH VARIABEL *COMPANY CHARACTERISTICS* TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA PRODUK MEREK BROWNIES CINTA DI SUKOHARJO**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini Merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 02 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,

( **AFIFAH AFRO IMTITSAL** )

## **MOTTO**

**"Sesungguhnya yang takut kepada Allah di antara hamba-hamba-Nya,  
hanyalah para ulama (orang-orang yang berilmu)".**

**(Q.S Fathir: 28)**

**"Tanpa ilmu, amal tidak ada gunanya. Sedangkan ilmu tanpa amal adalah  
hal yang sia-sia."**

**(Abu Bakar Ash-Shiddiq)**

**"Suatu pengetahuan (ilmu), walaupun tidak bermanfaat untukmu, tidak  
akan membahayakanmu."**

**(Umar bin Khattab)**

**"Seseorang yang putus asa melihat kesulitan dalam setiap kesempatan, tetapi  
orang yang optimis melihat peluang dalam setiap kesulitan."**

**(Ali bin Abi Thalib)**

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah atas berkah, rahmat, dan limpahan nikmat-Nya berupa kesehatan dan kesempatan, penulis diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maha karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan, kecerdasan, nikmat, ilmu yang yang bermanfaat, karunia serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberi tauladan dan membawa perubahan dari zaman gelap gulita ke zaman yang terang benderang pada saat ini.
3. Pembimbing Skripsi Bapak Drs. Moechammad Nasir, M.M yang telah membimbing dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
4. Penguji Skripsi Bapak Dr.H. Syamsudin, S.E., M.M., Bapak Drs. Ma'ruf, M.M. yang telah memberikan masukan-masukan dan pengarahan demi sempurnanya skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya yang tercinta, Bapak Sri Widodo dan Ibu Dwi Raharjanti yang telah memberikan kasih sayang, nasihat, motivasi, masukan, dukungan, serta selalu mendoakan yang terbaik buat saya di setiap waktu tanpa rasa lelah.
6. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel *company characteristics* yang terdiri dari 3 variabel yaitu *trust in company*, *company reputation*, *company perceived motives* sebagai variabel independen, terhadap *brand loyalty* produk merek brownies cinta. Sampel pada penelitian ini adalah 145 responden yang diambil melalui metode *purpose sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji instrument data, uji *path coefficient*, uji *goodness of fit* dan uji hipotesis dengan menggunakan program SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) *Trust in company* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand loyalty*. 2) *Company Reputation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand loyalty*. 3) *Company Perceived Motives* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand loyalty*.

**Kata Kunci :** *Trust in company*, *Company Reputation*, *Company Perceived Motives*, dan *Brand loyalty*

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of the variable characteristics of the company which consists of 3 variables, namely trust in company, company reputation, perception of the company's motives as independent, on brand loyalty of the love brownies brand. The sample in this study was 145 respondents who were taken through the purpose sampling method. The analytical tools used in this research include instrument data test, path coefficient test, goodness of fit test and hypothesis testing using the SmartPLS program. The results of this study indicate that 1) Trust in company has no positive and significant effect on brand loyalty. 2) Company reputation has a positive and significant effect on brand loyalty. 3) Company Perceived Motives have a positive and significant effect on brand loyalty.*

**Keywords:** *Trust in company, Company Reputation, Company perceived motives, and Brand loyalty*



## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum wr.wb.

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Variabel *Company Characteristics* Terhadap *Brand loyalty* Produk Merek Brownies Cinta di Sukoharjo”. Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rosulullah Muhammad SAW yang dengan perjuangan telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan nikmat dan melimpahkan segala rahmat, hidayat, petunjuk, dan ridho-Nya kepada penulis, dari awal penyusunan skripsi hingga akhir dengan lancar dan tepat waktu. Dan juga nabi besar, Muhammad SAW yang telah memberikan keteladanan yang dapat menjadi tauladan bagi kami.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Imronudin, M.Si., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
5. Bapak Drs. Moehammad Nasir, M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan dari awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Program Studi Manajemen yang telah membimbing dan memberikan ilmunya serta membantu dalam bidang akademik dan administrasi penulis.
7. Keluarga saya tercinta yang telah memberikan segala bentuk dukungan baik secara moril maupun materil.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti penting dalam penyusunan skripsi ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya. Kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 02 Juni 2021

Penulis

Afifah Afro Imtitsal

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I     PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	6
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu .....	15
C. Hipotesis Penelitian.....	18
D. Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III    METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Populasi dan Sampel .....	22
C. Data dan Sumber Data .....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24

	E. Definisi Operasional Variabel.....	25
	F. Metode Analisis Data.....	28
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	33
	A. Deskripsi Responden.....	33
	B. Analisis Data .....	34
	C. Pembahasan.....	47
BAB V	PENUTUP.....	49
	A. Kesimpulan .....	49
	B. Keterbatasan Penelitian.....	49
	C. Saran.....	50
	DAFTAR PUSTAKA .....	51
	LAMPIRAN.....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	33
Tabel 4.2. Karakteristik Umur Responden .....	33
Tabel 4.3. Karakteristik Frekuensi Pembelian .....	34
Tabel 4.4. Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> .....	37
Tabel 4.5. Hasil Analisis <i>Average Variance Extruded (AVE)</i> .....	38
Tabel 4.6. Hasil Analisis <i>Cross Loading</i> .....	39
Tabel 4.7. Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i> Brownies Cinta.....	40
Tabel 4.8. <i>Cronbach's Alpha</i> Brownies Cinta .....	41
Tabel 4.9. Hasil Analisis Multikolinieritas (VIF) .....	42
Tabel 4.10. Hasil R Square.....	44
Tabel 4.11. Hasil Analisis NFI.....	44
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Pengaruh Langsung ( <i>Path Coefficient</i> ).....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	20
Gambar 4.1. <i>Outer Model</i> .....	36
Gambar 4.2. <i>Inner Model</i> .....	43

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2. Data Responden.....	59
Lampiran 3. Hasil Olah Data .....	67