

**ANALISIS CONSUMER BRAND CHARACTERISTICS TERHADAP
BRAND LOYALTY PRODUK MEREK ELLA SKINCARE
DI SOLO RAYA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

ERLINES NARIA ARFA

B 100170235

**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 *CONSUMER BRAND CHARACTERISTICS* TERHADAP *BRAND LOYALTY* PRODUK MEREK ELLA SKINCARE DI SOLO RAYA

Yang ditulis dan disusun oleh:

ERLINES NARIA ARFA

B 100170235

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 31 Juli 2021

Pembimbing



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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Prof. Dr. Anton Agus S, S.E., M.Si.)

NIK 829

HALAMAN PENGESAHAN


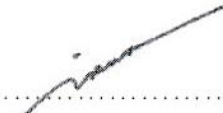

**ANALISIS CONSUMER BRAND CHARACTERISTICS
TERHADAP BRAND LOYALTY PRODUK MEREK ELLA
SKINCARE DI SOLO RAYA**

Oleh:

ERLINES NARIA ARFA
B 100170235

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 31 Juli 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji:

1. Sri Murwanti, S.E., M.M. . (.....)
(Ketua Dewan Penguji)
2. Ir. Irmawati, S.E., M.Si. (.....)
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dr. Moechammad Nasir, S.E., M.M. (.....)
(Anggota II Dewan penguji)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Prof. Dr. Anton Agus S, S.E., M.Si.)

NIK 829



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 : Erlines Naria Arfa
NIM : B100170235
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis *Consumer Brand Characteristics* Terhadap *Brand Loyalty* Produk Merek Ella Skincare di Solo Raya

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 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, 31 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,

(Erlines Naria Arfa)

MOTTO

“Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga”
(HR. Muslim, no. 2699)

“Allah senantiasa menolong hamba Nya selama hamba Nya itu suka menolong saudaranya”
(HR. Muslim)

“Berusahalah semampumu tanpa tergesa-gesa untuk mendapat hasil maksimal”
(Bapak)

“Tidak ada kesuksesan yang tak diawali dengan kegagalan terlebih dahulu, Jangan putus asa tetap libatkan Allah dalam segala hal”
(Ibu)

“Jadilah yang terbaik dengan dirimu sendiri, hiraukan hal-hal yang tidak bermanfaat”
(Penulis)

PERSEMBAHAN

Penulisan skripsi dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis persembahkan Skripsi ini kepada:

1. Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan keagungan-Nya yang telah memberi hamba kesehatan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga tercinta saya, Bapak Ir. Suhartono, Ibu Dra. Salmah, dan kakak Irsyam Budi Kusuma yang telah memberikan dukungan baik secara moral, material, serta doa yang tiada henti-hentinya, semoga bisa memenuhi harapan dan membanggakan kalian.
3. Teman-teman terdekat yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi.
4. Almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Pembimbing Skripsi Bapak Drs. Moehammad Nasir, M.M yang telah membimbing saya selama pengerjaan skripsi dari awal sampai akhir.
6. Penguji Skripsi Bapak Dr. H. Syamsudin, S.E.,M.M., dan Bapak Drs. Ma'ruf, M.M telah memberi masukan dan pengarahan untuk menyempurnakan skripsi ini.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel *brand characteristics* yang terdiri dari 3 variabel yaitu, *consumer satisfaction*, *consumer experience*, *consumer perceived* sebagai variabel independen, terhadap *brand loyalty*, terhadap produk merek *Ella skincare*. Sampel pada penelitian ini adalah 100 responden yang diambil melalui metode *purposive 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) *consumer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand loyalty*. 2) *consumer experience* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand loyalty*. 3) *consumer perceived satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand loyalty*.

Kata Kunci : *Consumer Brand Characteristic, Brand Loyalty*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the brand characteristics variable which consists of 3 variables, namely, consumer satisfaction, consumer experience, consumer perceived as an independent variable, on brand loyalty, on Ella skincare brand products. The sample in this study was 100 respondents who were taken through the purposive sampling method. The analytical tools used in this study include the instrument test data path coefficient test, goodness of fit test and hypothesis testing using the SmartPLS program. The results of this study indicate that 1) consumer satisfaction has a positive and significant effect on brand loyalty. 2) consumer experience has no positive and significant effect on brand loyalty. 3) consumer perceived satisfaction has a positive and significant effect on brand loyalty.

Keywords : *Consumer Brand Characteristic, 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 Consumer Brand Characteristics Terhadap Brand Loyalty Produk Merek Ella Skincare Di Solo Raya”. 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. Bapak Prof. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. H Moehammad Nasir, SE, MM selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Sri Murwanti, SE., MM selaku pembimbing akademik penulis.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan khususnya Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah rela membimbing serta membagikan ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.

7. Ibu dan Bapak yang selalu memberi support, dan kasih sayang tiada hentinya memberi dukungan dengan ikhlas baik spiritual dan material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasihati demi kebaikan penulis.
8. Kakakku satu-satunya yang menjadi penyemangat penulis.
9. Teman-teman seperjuangan kelas F angkatan 2017 FEB UMS.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti dalam menyelesaikan karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis dimasa depan. Aamiin.

Surakarta, 28 Juni 2021

Penulis

Erlines Naria Arfa

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.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Hipotesis.....	24
D. Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Definisi Operasional Variabel.....	27
C. Data dan Sumber Data.....	29
D. Populasi dan Sampel.....	30

E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Metode Analisis Data.....	32
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Deskripsi Responden.....	36
B. Analisis Data	39
C. Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP.....	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Umur.....	36
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Jenis kelamin	37
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Pendidikan	37
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Pekerjaan	38
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Pendapatan	38
Tabel 4. 6 Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i>	41
Tabel 4. 7 Hasil Analisis <i>Average Variance Extruded (AVE)</i>	42
Tabel 4. 8 Hasil Analisis <i>Cross Loading</i>	43
Tabel 4. 9 Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i>	44
Tabel 4. 10 <i>Cronbach's Alpha</i>	46
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Multikolinieritas (VIF)	47
Tabel 4. 12 Hasil R Square	49
Tabel 4. 13 Hasil Analisis NFI.....	49
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung (<i>Path Coefficients</i>).....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4. 1 <i>Outer Model</i>	40
Gambar 4. 2 <i>Average Variance Extracted</i>	42
Gambar 4. 3 <i>Composite Reliability</i>	45
Gambar 4. 4 <i>Cronbach's Alpha</i>	46
Gambar 4. 5 <i>Inner Model</i>	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 2. Data Penelitian.....	63