

**PENGARUH *QUALITY OF PRODUCT*, dan *BRAND IMAGE* , TERHADAP  
*CUSTOMER TRUST* SERTA IMPLIKASI PADA *CUSTOMER LOYALTY*  
(STUDI PADA PELANGGAN AIR MINUM DALAM KEMASAN AQUA DI  
KECAMATAN GENUK)**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S1  
Program Studi Manajemen



**Disusun Oleh :**

Erlanda Prana Jaya

Nim: 30401511718

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
SEMARANG  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *QUALITY OF PRODUCT*, dan *BRAND IMAGE* , TERHADAP  
*CUSTOMER TRUST* SERTA IMPLIKASI PADA *CUSTOMER LOYALTY*  
(STUDI PADA PELANGGAN AIR MINUM DALAM KEMASAN AQUA DI  
KECAMATAN GENUK)**

**Disusun oleh :  
Erlanda Prana Jaya**

**Nim: 30401511718**

**Telah Disetujui Oleh Pembimbing Dan Selanjutnya Dapat Diajukan  
Kehadapan Sidang Panitia Ujian  
Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan  
Agung Semarang**

Semarang, 18 Agustus 2019

Pembimbing



Drs. Agus Wachjutomo, MSi


**PENGARUH *QUALITY OF PRODUCT*, dan *BRAND IMAGE*,  
TERHADAP *CUSTOMER TRUST* SERTA IMPLIKASI PADA  
*CUSTOMER LOYALTY* (STUDI PADA PELANGGAN AIR MINUM  
DALAM KEMASAN AQUA DI KECAMATAN GENUK)**

Disusun Oleh :  
**Erlanda Prana Jaya**  
**NIM: 30401511718**

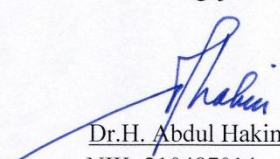
Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 28 Agustus 2019

**Susunan Dewan Penguji**

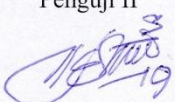
Pembimbing

  
Drs. Agus Wachjutomo, MSi  
NIK. 210487015

Penguji I

  
Dr. H. Abdul Hakim, MSi  
NIK. 210487014

Penguji II

  
Dra. Sri Hindah Pujihastuti, MM  
NIK. 210401048

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Tanggal 28 Agustus 2019  
Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM  
NIK. 210499042

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Erlanda Prana Jaya**  
NIM : **30401511718**  
Jurusan : **Manajemen**  
Fakultas : **Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH *QUALITY OF PRODUCT*, dan *BRAND IMAGE* , TERHADAP *CUSTOMER TRUST* SERTA IMPLIKASI PADA *CUSTOMER LOYALTY* (STUDI PADA PELANGGAN AIR MINUM DALAM KEMASAN AQUA DI KECAMATAN GENUK)”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 31 Juli 2019 adalah karya saya. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Pembimbing

Drs. Agus Wachjutomo, MSi  
NIK. 210487015

Semarang, 28 Agustus 2019  
Yang Menandatangani Pernyataan  
  
Erlanda Prana Jaya

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erlanda Prana Jaya

Nim : 30401511718

Program Studi : Manajemen

Alamat Asal : Ds. Bandaran RT 002 RW 001 kel. Kendawangan  
Kiri Kec. Kendawangan Kab. Ketapang Prov. Kal-  
Bar

No.Hp / Email : 082137775005/ [erlandapi@gmail.com](mailto:erlandapi@gmail.com)

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa skripsi dengan judul :

**PENGARUH *QUALITY OF PRODUCT*, dan *BRAND IMAGE* ,  
TERHADAP *CUSTOMER TRUST* SERTA IMPLIKASI PADA  
*CUSTOMER LOYALTY* (STUDI PADA PELANGGAN AIR MINUM  
DALAM KEMASAN AQUA DI KECAMATAN GENUK)**

Dan menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Royalti Non-Eksekutif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan Data dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis skema tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik hak cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran hak cipta atau plagiarism dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 28 Agustus 2019  
Yang menyatakan,



Erlanda Prana Jaya  
30401511718

**PENGARUH *QUALITY OF PRODUCT*, dan *BRAND IMAGE* ,  
TERHADAP *CUSTOMER TRUST* SERTA IMPLIKASI PADA  
*CUSTOMER LOYALTY* (STUDI PADA PELANGGAN AIR MINUM  
DALAM KEMASAN AQUA DI KECAMATAN GENUK)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh *Quality Of Product* terhadap *Customer Loyalty* air minum dalam kemasan AQUA di Kecamatan Genuk? 2) Bagaimana pengaruh *Brand Image* terhadap *Customer Loyalty* air minum dalam kemasan AQUA di Kecamatan Genuk? 3) Bagaimana pengaruh *Customer Trust* terhadap *Customer Loyalty* air minum dalam kemasan AQUA di Kecamatan Genuk? 4) Bagaimana pengaruh *Quality Of Product* terhadap *Customer Trust* air minum mineral merek Aqua di Kecamatan Genuk? 5) Bagaimana pengaruh *Brand Image* terhadap *Customer Trust* air minum dalam kemasan AQUA di Kecamatan Genuk?. Responden dalam penelitian ini adalah Mengonsumsi air minum mineral merek AQUA lebih dari 1 tahun sejumlah 100 responden

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif karena menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dengan menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengumpulan data untuk mengungkap data Kualitas produk, citra merek, *Customer Trust* terhadap loyalitas pelanggan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier dengan menggunakan alat bantu software SPSS versi 22.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Quality Of Product* , *Brand Image* terbukti berpengaruh positif pada peningkatan *Customer Trust*. *Quality Of Product* , *Brand Image* , dan *Customer Trust* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* . *Customer Trust* mampu memediasi hubungan *Quality Of Product* dan *Brand Image* terhadap *Customer Loyalty* .

**Kata kunci :** *Quality Of Product* , *Brand Image* , *Customer Trust*, *Customer Loyalty* .

**PENGARUH *QUALITY OF PRODUCT*, dan *BRAND IMAGE* ,  
TERHADAP *CUSTOMER TRUST* SERTA IMPLIKASI PADA  
*CUSTOMER LOYALTY* (STUDI PADA PELANGGAN AIR MINUM  
DALAM KEMASAN AQUA DI KECAMATAN GENUK)**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine: 1) the effect of Quality of Product on Customer Loyalty of bottled AQUA drinking water in Genuk District? 2) How does Brand Image influence Customer Loyalty in AQUA bottled drinking water in Genuk District? 3) How is the influence of Customer Trust on Customer Loyalty of bottled AQUA drinking water in Genuk District? 4) What is the effect of Quality of Product on Customer Trust of Aqua brand mineral drinking water in Genuk District? 5) What is the effect of Brand Image on the Customer Trust of AQUA bottled water in Genuk District ?. Respondents in this study were consuming AQUA brand mineral water for more than 1 year totaling 100 respondents*

*The research method used was an explanatory research study with a quantitative approach because it explained the relationship between variables using a questionnaire as a tool in data collection to reveal data on product quality, brand image, Customer Trust on customer loyalty. The analysis technique used in this study is linear regression analysis using SPSS software version 22.*

*The results of this study indicate that Quality of Product, Brand Image is proven to have a positive effect on increasing Customer Trust. Quality of Product, Brand Image, and Customer Trust has a positive and significant impact on Customer Loyalty. Customer Trust is able to mediate the relationship of Quality of Product and Brand Image to Customer Loyalty.*

*Keywords: Quality of Product, Brand Image, Customer Trust, Customer Loyalty.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian Skripsi yang berjudul **PENGARUH *QUALITY OF PRODUCT*, dan *BRAND IMAGE* , TERHADAP *CUSTOMER TRUST* SERTA IMPLIKASI PADA *CUSTOMER LOYALTY* (STUDI PADA PELANGGAN AIR MINUM DALAM KEMASAN AQUA DI KECAMATAN GENUK)** Usulan Penelitian Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen .

Selama pengerjaan Usulan Penelitian Skripsi penulis banyak mendapatkan bimbingan, saran dan kerja sama dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs.Agus Wachjutomo, MSi. selaku Pembeli air minum mineral merek AQUA Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan Usulan Penelitian praSkripsi.
2. Hj.Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. H. Ardian, SE, M.Si.,Ph.D selaku ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang. .
4. Bapak dan Ibu Pembeli air minum mineral merek AQUA Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.



5. Seluruh Staf Pengelola Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang senantiasa memberikan pelayan yang baik selama ini.
6. Ayah serta Ibu tersayang segala untaian doa, kasih sayang dan semangat yang selalu diberikan untukku.
7. Adik-adikku tersayang yang selalu mendoakan dan memberikan semangat untukku.
8. Sahabat-sahabatku yang tinggal 1 kos.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa usulan penelitian ini masih banyak kekurangan, untuk itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan penelitian ini. Peneliti juga memohon maaf apabila dalam penulisan usulan penelitian ini terdapat kesalahan, mengingat keterbatasan pengetahuan peneliti.

Akhirnya peneliti berharap semoga usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan

Semarang, 28 Agustus 2019  
Peneliti

Erlanda Prana Jaya

## **MOTTO**

“ Jangan menunggu, takkan pernah ada waktu yang tepat”

(Napoleon Hill)

“Bekerja keras dan berbuat baiklah. Hal luar biasa akan terjadi”

(Conan o’Brein)

“Terasa sulit ketika aku merasa harus melakukan sesuatu. Tetapi, menjadi mudah  
ketika aku menginginkannya”

(Annie Gottlier)

“Tidak ada eskalator kesuksesan. Yang ada, kau harus menaiki tangga”

(Anonim)

“ Wahai tuhan berikanlah rahmat kepada kami dari sisi-Mu dan sempurnakanlah  
bagi kami petunjuk yang lurus dalam urusan kami (ini) ”

(QS. Al Khahfi : 10)

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahiim. Terima kasih kepada Allah SWT, terima kasih atas rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. doa dan salam dicurahkan pada Nabi Muhammad, keluarga dan sahabatnya.

Selain itu, izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih dan penghargaannya kepada:

1. Kedua orang tua saya. Bapak Kardianto dan Ibu Ernida yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun spriritual. Serta doa yang selalu selalu dipanjatkan demi kelancaran semuanya.
2. Adik saya Mahesh Mahendra yang memberikan semangat dan bimbingan.
3. Dekan Fakultas Ekonomi UNISSULA Ibu Prof. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D., dan Kepala Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi UNISSULA Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM., yang telah mengizinkan untuk mengambil skripsi sebagai persyaratan untuk meraih Gelar sarjana dalam bidang Manajemen di Fakultas Ekonomi UNISSULA.
4. Pembimbing saya Bapak Drs. Agus Wachjutomo, MSi., terima kasih atas dorongan, bimbingan, kritik, persahabatan, saran dan motivasi. Tanpa dukungan dan minat mereka yang berkelanjutan, laporan tugas akhir ini tidak akan sama dengan yang disajikan di sini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis. Semoga ilmu yang penulis peroleh dapat bermanfaat di masa depan.
6. Sahabat beserta teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan.
7. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang angkatan 2015.