

**PENGARUH INOVASI PRODUK, CITRA MEREK,  
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Penelitian di Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

**YUDI ARIYADI GUNAWAN  
NPM. 143402176**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
TASIKMALAYA  
2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH INOVASI PRODUK, CITRA MEREK,  
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Penelitian di Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya)**

**Oleh :**

**YUDI ARIYADI GUNAWAN  
NPM. 143402176**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Siliwangi Tasikmalaya

Tasikmalaya, November 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Dedi Rudiana, S.E., M.P.**  
**NIDN. 0414105901**

**Ane Kurniawati, S.E., M.Si.**  
**NIDN. 0415027101**

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Siliwangi,

Ketua Program Studio  
Manajemen,

**Dr.H.Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si., AK, CA.**  
**NIDN. 0413116801**

**Gusti Tia Ardiani, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0426017801**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis/skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Siliwangi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali ditulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Siliwangi.

Tasikmalaya, November 2019

Yang membuat pernyataan,

**YUDI ARIYADI GUNAWAN**  
**NPM. 143402176**

## **ABSTRACT**

### ***EFFECT OF PRODUCT INNOVATION, BRAND IMAGE, PRODUCT QUALITY OF CUSTOMER LOYALTY (Research in Sabilla Embroidery Kawalu City of Tasikmalaya)***

**By:**

**YUDI ARIYADI GUNAWAN  
NPM 143402176**

***Under the guidance of :***

***Dedi Rudiana  
Ane Kurniawati***

*The purpose of this research is to find out product innovation, brand image, product quality and customer loyalty on Sabilla Embroidery Kawalu Tasikmalaya City and analyze the influence of product innovation, brand image, product quality on customer loyalty on Sabilla Embroidery Kawalu City Tasikmalaya. The research method used is a survey method, while the types of data used in this study are primary data and secondary data. The object of this research is Sabilla Bordir Kawalu Tasikmalaya City customers, the sampling technique uses total samples. Based on the results of the study note that there is an influence between product innovation, brand image, and product quality on customer loyalty partially or simultaneously on Sabilla Embroidery Kawalu Tasikmalaya City. From the results of the research conducted, it is suggested that given the direct influence of product innovation, brand image, and product quality on customer loyalty, it is important for companies to give freedom to customers in making decisions. With the freedom of the customer's authority in making these decisions will facilitate consumers in choosing, so that it can indirectly speed up consumers in making purchasing decisions.*

***Keywords: Product Innovation, Brand Image, Product Quality, Customer Loyalty***

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH INOVASI PRODUK, CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**(Penelitian di Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya)**

**Oleh:**

**YUDI ARIYADI GUNAWAN  
NPM. 143402176**

**Dibawah Bimbingan :**

**Dedi Rudiana  
Ane Kurniawati**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui inovasi produk, citra merek, kualitas produk dan loyalitas pelanggan pada Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya dan menganalisis pengaruh Inovasi produk, citra merek, kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei, sedangkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Objek penelitian ini adalah para pelanggan Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya, teknik penarikan sampel menggunakan sampel total. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh antara inovasi produk, citra merek, dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan secara parsial maupun simultan pada Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya. Dari hasil penelitian yang dilakukan, disarankan mengingat adanya pengaruh langsung inovasi produk, citra merk, dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan, maka penting bagi perusahaan untuk memberikan kebebasan kepada pelanggan dalam mengambil keputusannya. Dengan adanya kebebasan terhadap kewenangan pelanggan dalam mengambil keputusan tersebut akan memudahkan konsumen dalam memilih, sehingga secara tidak langsung dapat mempercepat konsumen dalam mengambil keputusan pembelian.

**Kata Kunci: Inovasi Produk, Citra Merek, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Inovasi Produk, Citra Merek, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Penelitian di Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya)”** yang mana Skripsi ini penulis susun guna memenuhi salah satu syarat dalam penulisan skripsi pada Jurusan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Selama Skripsi ini, tidak mungkin terwujud tanpa bimbingan dan arahan berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak dan ibu yang telah memberikan kasih sayang, cinta, semangat dan dorongan baik moril dan materi yang tak terhingga kepada penulis, serta Kakak-kakak tercinta.
2. Dr. Dedi Rudiana, S.E., M.P., selaku Dosen Pembimbing I yang begitu banyak memberikan bimbingan, saran, dorongan, dan bantuannya selama penyusunan Usulan Penelitian ini.

3. Ane Kurniawati, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang begitu banyak memberikan bimbingan, saran, dorongan, dan bantuannya selama penyusunan Usulan Penelitian ini.
4. Elis Listiana Mulyani, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.
5. H. Nana Sahroni, S.E., M.M., selaku Dosen Wali yang banyak memberikan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Ibu/Bapak Dosen dan Asisten Dosen serta karyawan beserta staff yang telah member izin dan membantu memperoleh data penelitian.
7. Pimpinan Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya beserta seluruh pegawai yang telah memberikan izin kepada penulis dalam melakukan observasi serta bersedia untuk diwawancarai guna penyimpulan data untuk penyusunan usulan penelitian ini.
8. Teman, sahabat serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan Usulan Penelitian ini.

Semoga Allah SWT berkenan membalas budi pekerti dari keikhlasan mereka yang secara langsung maupun tidak langsung telah membatu penulis dalam menyelesaikan Usulan Penelitian ini. Amin.

Akhirnya penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan ynag konstruktif dari pembaca guna perbaikan dalam penyusunan karya ilmiah serupa pada waktu yang akan datang.

Tasikmalaya, November 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	9
1.5 Tempat dan Waktu Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	11
2.1.1 Inovasi Produk .....	11
2.1.2 Citra Merek/ <i>Brand Image</i> .....	16
2.1.3 Kualitas Produk .....	19
2.1.4 Loyalitas Pelanggan .....	25



2.1.5	Penelitian Terdahulu .....	33
2.2	Kerangka Pemikiran .....	34
2.3	Hipotesa Penelitian .....	36
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Objek Penelitian .....	38
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	38
3.1.2	Aspek Kegiatan Perusahaan .....	38
3.2	Metode Penelitian .....	39
3.2.1	Variabel dan Operasional Variabel .....	39
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.2.2.1	Jenis Data .....	41
3.2.2.2	Populasi Sasaran .....	41
3.2.2.3	Penentuan Sampel .....	42
3.2.2.4	Teknik Sampling .....	42
3.2.2.5	Metode Pengumpulan Data .....	43
3.3	Paradigma Penelitian .....	44
3.4	Teknik Analisis Data .....	44
3.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
3.4.2	Analisis Terhadap Kuesioner .....	46
3.4.3	<i>Metode Succesive Interval</i> .....	47
3.4.4	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	48
3.4.5	Pengujian Hipotesis .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian.....	54

4.1.1	Inovasi Produk pada Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya .....	54
4.1.2	Brand Image Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya .....	60
4.1.3	Kualitas Produk Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya .....	66
4.1.4	Loyalitas Pelanggan Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya .....	72
4.1.5	Uji Asumsi Klasik .....	78
4.1.6	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) pengaruh Inovasi Produk, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya.....	80
4.2	Pembahasan .....	85
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan .....	87
5.2	Saran .....	88

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

		<i>Halaman</i>
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel dan Indikator Penelitian .....	40
Tabel 3.2	Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas .....	45
Tabel 3.3	Formasi Nilai, Notasi dan Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan .....	46
Tabel 3.4	Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Negatif .....	46
Tabel 3.5	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Bebas (Independen) Terhadap Variabel Terikat (Dependen) .....	51
Tabel 4.1	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Inovasi Produk .....	56
Tabel 4.2	Rekapitulasi Skor Variabel Inovasi Produk pada Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya .....	56
Tabel 4.3	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Inovasi Produk Secara Keseluruhan .....	60
Tabel 4.4	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel <i>Brand Image</i> .....	62
Tabel 4.5	Rekapitulasi Skor Variabel <i>Brand Image</i> pada Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya .....	62
Tabel 4.6	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel <i>Brand Image</i> Secara Keseluruhan.....	65
Tabel 4.7	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Kualitas Produk.....	68
Tabel 4.8	Rekapitulasi Skor Variabel Kualitas Produk pada Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya .....	68
Tabel 4.9	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel Kualitas Produk Secara Keseluruhan .....	71
Tabel 4.10	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan.....	73

Tabel 4.11	Rekapitulasi Skor Variabel Loyalitas Pelanggan pada Sabilla Bordir Kawalu Kota Tasikmalaya .....	74
Tabel 4.12	Klasifikasi Penilaian Untuk Indikator Variabel <i>Brand Image</i> Secara Keseluruhan.....	77
Tabel 4.13	Persamaan Struktural antara Inovasi Produk ( $X_1$ ) terhadap Citra Merek ( $X_2$ ) .....	81
Tabel 4.14	Persamaan Struktural antara Citra Merek ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Produk ( $X_3$ ).....	81
Tabel 4.15	Persamaan Struktural antara Inovasi Produk ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Produk ( $X_3$ ).....	82
Tabel 4.16	Persamaan Struktural antara Inovasi Produk ( $X_1$ ), Citra Merek ( $X_2$ ), dan Kualitas Produk ( $X_3$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) .....	82
Tabel 4.17	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Bebas (Independen) Terhadap Variabel Terikat (Dependen).....	84

## DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 3.1 Paradigma Penelitian .....	44
Gambar 3.2 Diagram Jalur .....	49