

**ANALISIS CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK, DAN  
KESADARAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK  
PADA PRODUK SUSU KENTAL MANIS FRISIAN  
FLAG DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**SITI NUR LARAS ATI**  
**19012010103/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2023**

**ANALISIS CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK, DAN  
KESADARAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK  
PADA PRODUK SUSU KENTAL MANIS FRISIAN  
FLAG DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen**



**Diajukan Oleh:**

**SITI NUR LARAS ATI  
19012010103/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2023**

**SKRIPSI**

**ANALISIS CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK, DAN  
KESADARAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK  
PADA PRODUK SUSU KENTAL MANIS FRISIAN  
FLAG DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

**SITI NUR LARAS ATI**  
**19012010103/FEB/EM**

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 18 Agustus 2023**

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si.**  
**NIP. 196508141991032001**

**Pembimbing Utama**

**Drs. Ec. Supriyono, S.E., M.M.**  
**NIP. 196106261988031001**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



23 AUG 2023

**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.**  
**NIP. 196304201991032001**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Siti Nur Laras Ati  
NPM : 19012010103  
NIK : 3517025709000001  
Tempat/Tanggal Lahir : Jombang/17 September 2000  
Alamat : Dsn. Sidodadi, Ds. Pucangro, Kec. Gudo, Kab. Jombang  
Judul Artikel : Analysis of Brand Image, Brand Trust, and Brand  
Awareness of Brand Loyalty for Sweetened Condensed  
Milk Products Frisian Flag in Surabaya City

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari pemikiran sendiri, serta bukan dari saduran/terjemahan/plagiarisme.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme maka kelulusan akan dibatalkan, saya bersedia dibataalkannya gelar akademik yang telah saya raih.

Surabaya, 18 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Siti Nur Laras Ati

## **Kata Pengantar**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Kesadaran Merek Terhadap Loyalitas Merek Pada Produk Susu Kental Manis Frisian Flag Di Kota Surabaya". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Selama penyusunan skripsi, banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M,MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Drs.Ec. Supriyono, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I skripsi.
5. Reiga Ritomiea Ariescy, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II skripsi.
6. Kedua Orang Tua yang telah memberikan do'a dan semangat dalam menyusun skripsi ini.

7. Teman-teman manajemen 2019 yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan pada skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca akan penulis terima dengan lapang dada demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi. penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak khususnya teman-teman di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya 23 Februari 2023

Penulis

## Daftar isi

Cover	
Kata Pengantar .....	ii
Daftar isi .....	iv
Daftar Gambar .....	vi
Daftar Tabel .....	vii
Abstrak .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II TINJUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Tinjauan Teori .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.2 Merek .....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.3 Citra Merek .....</b>	<b>19</b>
<b>2.2.4 Kepercayaan Merek.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.5 Kesadaran Merek.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.6 Loyalitas Merek.....</b>	<b>27</b>
<b>2.3 Hubungan Antar Variabel .....</b>	<b>29</b>
<b>2.3.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek.....</b>	<b>29</b>
<b>2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3.3 Pengaruh Kesadaran Merek Terhadap Loyalitas Merek .....</b>	<b>31</b>
<b>2.4 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>32</b>
<b>2.5 Hipotesis.....</b>	<b>33</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian.....</b>	<b>34</b>
<b>3.2 Operasional dan Pengukuran Variabel .....</b>	<b>34</b>
<b>3.2.1 Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>34</b>
<b>3.2.2 Pengukuran Variabel.....</b>	<b>37</b>
<b>3.3 Teknik Penentuan Sampel.....</b>	<b>38</b>
<b>3.3.1 Populasi.....</b>	<b>38</b>

3.3.2	Sampel.....	39
3.3.3	Teknik Sampling.....	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.4.1	Jenis Data.....	40
3.4.2	Sumber Data.....	41
3.4.3	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.5	Teknik Analisis Dan Uji Hipotesis.....	41
3.5.1	Partial Least Square (PLS) .....	41
3.5.2	Langkah – langkah Analisis PLS.....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>53</b>
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian .....	53
4.2	Karakteristik Responden dan Deskripsi Hasil Penelitian.....	55
4.2.1	Karakteristik Responden .....	55
4.2.2	Deskripsi Hasil Variabel Citra Merek .....	57
4.2.3	Deskripsi Hasil Variabel Kepercayaan Merek.....	60
4.2.4	Deskripsi Hasil Variabel Kesadaran Merek.....	62
4.2.5	Deskripsi Hasil Variabel Loyalitas Merek.....	64
4.3	Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	66
4.3.1	Evaluasi Uji Outlier .....	66
4.3.2	Interpretasi Hasil PLS .....	68
4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	75
4.4	Pembahasan.....	78
4.4.1	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek.....	78
4.4.2	Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek .....	79
4.4.3	Pengaruh Kesadaran Merek Terhadap Loyalitas Merek .....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>84</b>
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Saran .....	85
<b>Daftar Pustaka .....</b>		<b>86</b>
<b>Lampiran .....</b>		<b>56</b>
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....		56
Lampiran 2 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....		56
Lampiran 3 : Tabel Frekuensi dan Hasil Outlier.....		56
Lampiran 4 : Hasil Olah Data PLS .....		56



## Daftar Gambar

Gambar 1.1 Pernyataan Kementerian Kesehatan RI.....	3
Gambar 1.2 Komparasi Top Brand Award Susu Kental Manis.....	8
Gambar 2.1 Tingkatan Kesadaran Merek.....	26
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 3.1 Struktur Evaluasi Model dalam PLS-SEM.....	43
Gambar 3.2 Modul Konstruk Reflektif.....	45
Gambar 3.3 Modul Konstruk Formatif.....	46
Gambar 3.4 Model Diagram Jalur.....	50
Gambar 4.1 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient, dan r-square.....	68
Gambar 4.2 Inner Model dengan Nilai Signifikasi T-Statistic Bootstrapping.....	77
Gambar 4.3 Kandungan Gizi Susu Kental Manis Frisian Flag.....	78
Gambar 4.4 Perizinan Susu Kental Manis Frisian Flag.....	80
Gambar 4.5 Susu Kental Manis Frisian Flag.....	82

## Daftar Tabel

Tabel 1.1 Data Kuesioner Pra Survei.....	4
Tabel 1.2 Data Top Brand Index Susu Kental Manis.....	9
Tabel 3.1 Kriteria Penilaian PLS-SEM.....	48
Tabel 4.1 Perubahan Logo PT Frisian Flag.....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	56
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X <sub>1</sub> ).....	57
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Kepercayaan Merek (X <sub>2</sub> ).....	60
Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Kesadaran Merek (X <sub>3</sub> ).....	62
Tabel 4.7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Loyalitas Merek (Y).....	64
Tabel 4.8 Uji Outlier.....	66
Tabel 4.9 <i>Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)</i> .....	69
Tabel 4.10 <i>Cross Loading</i> .....	71
Tabel 4.11 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	72
Tabel 4.12 <i>Composite Reliability</i> .....	72
Tabel 4.13 <i>Latent Variable Correlation</i> .....	73
Tabel 4.14 <i>R-Square</i> .....	74
Tabel 4.15 <i>Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)</i> .....	76

**ANALISIS CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK, DAN  
KESADARAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK  
PADA PRODUK SUSU KENTAL MANIS FRISIAN  
FLAG DI KOTA SURABAYA**

Oleh :

**Siti Nur Laras Ati**  
**19012010103/FEB/EM**

**Abstrak**

Persaingan yang semakin ketat mendorong perusahaan untuk terus berinovasi dalam menciptakan citra merek yang baik melalui produk yang sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga kepercayaan konsumen terhadap merek akan meningkat dan konsumen dapat dengan mudah mengingat merek tersebut dari pengalaman membeli dan menikmati produk. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh citra merek, kepercayaan merek dan kesadaran merek terhadap loyalitas merek pada produk susu kental manis Frisian Flag di Kota Surabaya.

Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan mengambil sampel sebanyak 119 responden. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online dengan bantuan Google form. Sedangkan sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik accidental sampling. Sampel terdiri dari responden yang loyal terhadap produk susu kental manis Frisian Flag yang ditandai dengan pernah membeli produk minimal dua kali, berdomisili di Kota Surabaya dan telah berusia minimal 17 tahun. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber yang terkait.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah PLS dengan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel citra merek, kepercayaan merek, dan kesadaran merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas merek.

**Kata Kunci :** Citra Merek; Kepercayaan Merek; Kesadaran Merek; Loyalitas Merek.