

**PENGARUH CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PRODUK SCARLETT
WHITENING (STUDI KASUS DI
TOKO PUTRI KOSMETIK)**

SKRIPSI

Oleh

SRIDAYANTI GEA
1929081043/MNJ



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN
MEDAN
2023**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PRODUK SCARLETT
WHITENING (STUDI KASUS DI
TOKO PUTRI KOSMETIK)**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen
Universitas Tjut Nyak Dhien**

**SRIDAYANTI GEA
1929081043/MNJ**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN


JUDUL SKRIPSI : PENGARUH CITRA MEREK DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PRODUK SCARLETT
WHITENING (STUDI KASUS DI
TOKO PUTRI KOSMETIK)

NAMA MAHASISWA : SRIDAYANTI GEA

NOMOR POKOK MAHASISWA : 1929081043

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Menyetujui
Komisi Pembimbing:



(Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si.)
Pembimbing I


(Khamo Waruwu, S.E., M.M.)
Pembimbing II

Ketua Program Studi


(Mella Yunita, S.E., M.Si.)

Dekan


(Dr. Mospa Darma, SE., SH., M.Kn.)

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN**

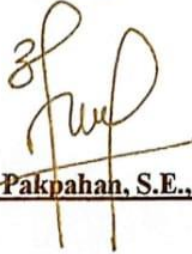
BERITA ACARA UJIAN

**UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK
DHIEN**

**Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhiem
Dalam Sidangnya yang Terselenggarakan pada**

Hari/Tanggal : Senin, 25 Juli 2023
Nama : Sridayanti Gea
NPM : 1929081043
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Loyalitas
Konsumen Produk Scarlett Whitening (Studi Kasus di
Toko Putri Kosmetik)
Ditetapkan : (A) Lulus Yudisium
: () Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Mengulang
Tanggal:
: () Tidak Lulus

Ketua




(Evalina Pakpahan, S.E., M.Si.)

Anggota



(Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si.)

Anggota



(Khamo Waruwu, S.E., M.M.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sridayanti Gea
NPM : 1929081043
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

Meyatakan bahwa skripsi dengan Judul "**Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Scarlett Whitening (Studi Kasus di Toko Putri Kosmetik)**" adalah bukan merupakan tugas akhir milik orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhannya kecuali dalam kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 25 Juli 2023

Yang menyatakan



Sridayanti Gea
1929081043/MNJ

ABSTRAK

Sridayanti Gea. 1929081043. Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Scarlett Whitening (Studi Kasus di Toko Putri Kosmetik). Universitas Tjut Nyak Dhien. Skripsi. 2023.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara citra merek dan promosi dengan loyalitas konsumen produk *Scarlett Whitening*. Penelitian ini berlokasi di Jalan Soekarno Lorong II Pasar Lahewa, Kecamatan Lahewa, Kabupaten Nias Utara.

Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, oleh karena itu, peneliti menggunakan rumus Lemeshow dalam pengambilan sampel dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling* karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini adalah, variabel citra merek (X_1) mempunyai t_{hitung} (2.042) $> t_{tabel}$ (1.984) dan signifikansi (0,001) $< 0,05$. Dengan demikian variabel citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen produk *Scarlett Whitening*. Variabel promosi (X_2) mempunyai t_{hitung} (3.667) $> t_{tabel}$ (1.984) dan signifikansi (0,001) $< 0,05$. Dengan demikian variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen produk *Scarlett Whitening* citra merek (X_1) dan promosi (X_2) berpengaruh terhadap loyalitas dilihat dari, F_{hitung} (24.478) $> F_{tabel}$ (3,09) dan signifikansi (0,000) $< \alpha$ (0,05). Artinya, secara serempak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen produk *Scarlett Whitening*. R_{Square} menunjukkan variabel bebas 33.5%, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Citra Merek, Promosi, Loyalitas*

ABSTRACT

Sridayanti Gea. 1929081043. The Influence of Brand Image and Promotion on Consumer Loyalty of Scarlett Whitening Products (Case Study at Putri Cosmetics Store). Tjut Nyak Dhien University. Thesis. 2023.

The purpose of this study was to determine the effect of brand image and promotion on consumer loyalty to Scarlett Whitening products. This research is located on Jalan Soekarno Lorong II Pasar Lahewa, Lahewa District, North Nias Regency.

The population in this study is unknown, therefore, researchers used the Lemeshow formula in taking samples with a total sample of 100 people. The sampling technique in this study was to use a purposive sampling technique because not all samples have the criteria that the author has determined. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis.

The results of this study are, the brand image variable (X_1) has $t_{count}(2.042) > t_{table} (1.984)$ and a significance $(0.001) < 0.05$. Thus the brand image variable has a positive and significant effect on consumer loyalty for Scarlett Whitening products. Promotion variable (X_2) has $t_{count} (3.667) > t_{table} (1.984)$ and significance $(0.001) < 0.05$. Thus the promotion variable has a positive and significant effect on consumer loyalty of Scarlett Whitening products, brand image (X_1) and promotion (X_2) have an effect on loyalty seen from, $F_{count} (24.478) > F_{table} (3.09)$ and significance $(0.000) < \alpha (0, 05)$. That is, it simultaneously has a significant effect on consumer loyalty to Scarlett Whitening products. RSquare shows an independent variable of 33.5%, while the rest is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: Brand Image, Promotion, Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Scarlett Whitening (Studi Kasus di Toko Putri Kosmetik)”** yang diajukan untuk melengkapi tugas di Universitas Tjut Nyak Dhien. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang membangun.

Dengan segala keterbatasan, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, pendapat, dan dorongan semangat dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, S.P., M.P. selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien.
2. Bapak Dr. Mospa Darma, SE., SH., M.Kn. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien.
3. Ibu Mella Yunita, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien.
4. Bapak Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si. selaku pembimbing I yang banyak memberikan penulis masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Khamo Waruwu, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang banyak memberikan penulis masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Ibu Evalina Pakpahan, SE., M.Si. selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Ibu Putri Kristina Zebua selaku pemilik Toko Putri Kosmetik yang telah membantu saya mengumpulkan data-data yang saya perlukan
8. Teristimewa untuk kedua orang tua dan saudara-saudara saya yang selalu mendoakan dan mendukung saya baik moril maupun materil dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan saya, Iis dan Desi yang selalu membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

Akhir kata, saya sebagai penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca dan peneliti khususnya. Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini, sekian dan terima kasih.

Medan, 25 Juli 2023

Penulis

Sridayanti Gea
NPM:1929081043

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	5
C. Batasan Masalah Penelitian.....	5
D. Rumusan Masalah Penelitian	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
II. LANDASAN TEORITIS	8
A. Loyalitas Konsumen.....	8
B. Citra Merek.....	13
C. Promosi.....	17
D. Penelitian Terdahulu.....	21
E. Kerangka Konseptual	22
F. Hipotesis Penelitian.....	23
III. METODE PENELITIAN.....	24
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
B. Populasi dan Sampel	24
C. Variabel Penelitian.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Teknik Analisis Data.....	28
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum Scarlett Whitening.....	34
B. Hasil Penelitian	35
C. Pembahasan	46
V. KESIMPULAN DAN SARAN	49
A. Kesimpulan	49

B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Penelitian Terdahulu	22
2.	Definisi Variabel Bebas	26
3.	Definisi Variabel Terikat	27
4.	Jenis Kelamin.....	36
5.	Usia	36
6.	Lama Pemakaian.....	36
7.	Deskripsi Variabel Penelitian	37
8.	Uji Validitas Variabel Citra Merek (X1)	38
9.	Uji Validitas Variabel Promosi (X2)	38
10.	Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	39
11.	Hasil Uji Reliabilitas.....	40
12.	Uji Normalitas <i>Kolmogrov Smirnov</i> (K-S).....	41
13.	Uji Multikolienaritas	41
14.	Analisis Regresi Linier Berganda	43
15.	Koefisien Determinasi	44
16.	Uji Secara Parsial (Uji-t)	45
17.	Uji Secara Simultan (Uji-F)	45

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Varian Produk Scarlett Whitening.....	3
2.	Produk Kecantikan <i>Brand</i> Lokal Terlaris.....	3
3.	Kerangka Konseptual.....	23
4.	Scatterplot.....	42