

**PENGARUH BRAND PERSONALITY DAN PRODUCT QUALITY  
TERHADAP BRAND LOVE DAN BRAND LOYALTY  
( pada Depo Bangunan di Sidoarjo )**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**M.ATOILLAH**

**NIM: 2015.69.10.0077**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2019**

**PENGARUH BRAND PERSONALITY DAN PRODUCT QUALITY  
TERHADAP BRAND LOVE DAN BRAND LOYALTY  
(pada Depo Bangunan di Sidoarjo )**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN  
MEMPEROLEH GEALAR (S1)**



**OLEH :**

**M.ATOILLAH**

**NIM: 2015.69.10.0077**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2019**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH BRAND PERSONALITY DAN PRODUK  
QUALITY TERHADAP BRAND LOVE DAN BRAND  
LOYALTY (PADA DEPO BANGUNAN SIDOARJO)

Disusun Oleh : M.Atoillah

NIM : 201569100077

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik (FISIP)

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan  
di depan tim penguji

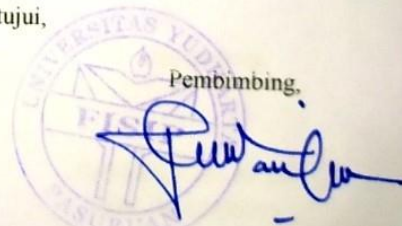
Pasuruan, 02 Agustus 2019

Menyetujui,



(Nur Ajizah., S.Sos. M. AB)

NIK. 0691502001



(Nuraeni., S.Sos. M. AB)

NIK. 06902030005

## TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA  
PASURUAN, PADA:

HARI : JUM'AT

TANGGAL : 2 AGUSTUS 2019

JAM : 12.30 WIB

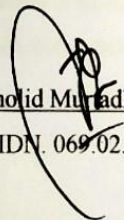
JUDUL : PENGARUH BRAND PERSONALITY DAN PRODUK  
QUALITY TERHADAP BRAND LOVE DAN BRAND LOYALTY (PADA  
DEPO BANGUNAN SIDOARJO)

### DINYATAKAN LULUS

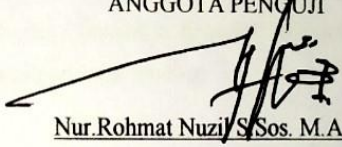
#### MAJELIS PENGUJI

KETUA PENGUJI

ANGGOTA PENGUJI

  
Dr. Kholid Muradlo, SE., ME.

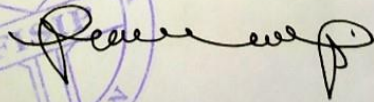
NIDN. 069.02.03.006

  
Nur.Rohmat Nuzil, S.Sos., M.AB

NIP. Y. 06.91.103.044

MENGESAHKAN,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

  
Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB

NIP. Y. 069.11.03.037

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : M.Atoillah  
NIM : 20156910007  
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 02 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



M.ATOILLAH

MOTTO:

"TIDAK ADA MASALAH YANG  
TIDAK BISA DI SELESAIKAN  
SELAMA ADA KOMITMEN  
BERSAMA UNTUK  
MENYELESAIKANNYA"

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah atas segala karunia dan hidayah-Nya, karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

1. Dua malaikat tak bersayapku, Ayahdan Ibu. Terima kasih atas dukungan, doa, nasihat, kasih sayang, dan pengorbanan yang tak pernah usai hingga membuatku sadar bahwa berproses memang tidaklah mudah.
2. Dosen pembimbing, Ibu Nuraeni, S.Sos. M. AB. Terima kasih atas waktu dan tenaga yang diberikan untuk membimbing kami serta untuk selalu bersedia kami repotkan selama ini.
3. Teman-teman seperjuangan, “Business 2015”. Terima kasih atas warna-warni kehidupan kampus yang kalian lukiskan selama ini. Tetaplah berjuang teman-teman. Gerbang kehidupan yang sesungguhnya akan segera kita lalui. Doaku selalu menyertai kalian dimana pun kalian berada.

Hanya sebuah karya sederhana dan kata terima kasih yang dapat kupersembahkan, semoga kita semua senantiasa berada dalam lindungan-Nya. Aamiin ya rabbal ‘alamin.

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *brand personality*, *produk quality*, dan *brand love* dalam membangun *brand loyalty* pada konsumen depo bangunan sidoarjo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling* dan di peroleh sampel penelitian sebanyak 117 responden, dalam penelitian ini adalah komsumen depo bangunan sidoarjo. Jenis data dan penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan analisis data pada penelitian ini menggunakan *analisis path* dengan bantuan SPSS versi 22.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) *brand personality* berpengaruh signifikan terhadap *brand love* pada komsumen depo bangunan sidoarjo.(2) *produk quality* berpengaruh signifikan terhadap *brand love* pada komsumen depo bangunan sidoarjo (3) *brand personality* berpengaruh signifikan terhadap *brand loyalty* pada komsumen depo bangunan sidoarjo (4) *produk quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *brand loyalty* pada konsumen depo bangunan sidoarjo serta (5) *brand love* berpengaruh signifikan terhadap *brand loyalty* pada komsumen depo bangunan sidoarjo.

Kata Kunci : *brand personality, produk quality, brand love, brand loyalty* .



### ***ABSTRACT***

The purpose of this study was to determine the effect of brand personality, product quality, and brand love in building brand loyalty in consumers of Sidoarjo building depot. The sampling technique used in this study is non-probability sampling using purposive sampling and the research sample was 117 respondents, in this study the consumer depo building of Sidoarjo. The type of data and this study are primary data using quantitative research methods and analysis The data in this study used path analysis with the help of SPSS version 22.

The results in this study indicate that: (1) brand personality has a significant effect on brand love in the consumer depo building in Sidoarjo (2) product quality has a significant effect on brand love in the customer depo building in Sidoarjo (3) brand personality has a significant effect on brand loyalty in consumers Sidoarjo building depot (4) quality products do not have a significant effect on brand loyalty to consumers of Sidoarjo building depot and (5) brand love has a significant effect on brand loyalty on consumers of Sidoarjo building depo.

Keywords: brand personality, product quality, brand love, brand loyalty.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh brand personality dan produk quality terhadap brand love dan brand loyalty. (pada depo bangunan sidoarjo)”** ini dengan baik dan lancar.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus disusun sebagai syarat akademik dalam menyelesaikan studi program Strata 1 (S1) di Universitas Yudharta Pasuruan.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari berbagai kendala dan hambatan. Namun, berkat dukungan dan bantuan dari banyak pihak, akhirnya karya tulis sederhana ini dapat diselesaikan. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Romo K.H. M. Sholeh Bahrudin selaku Pengasuh Pondok Pesantren Ngalah.
2. Bapak Dr. H. Saifulah, MHI selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Ibu Nuraeni, S.Sos., M.AB selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Keluarga tercinta yang telah begitu tulus memberikan semangat, dorongan dan do'a yang bermanfaat bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
8. Seluruh teman Program Studi Administrasi Bisnis angkatan 2015 yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu atas terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya atas segala bantuan dari semua pihak, penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga segala jasa dan bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Demikian kata pengantar dari penulis, dengan harapan semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Tiada gading yang tak retak, demikian pula dengan skripsi ini yang jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, kami selaku penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Pasuruan, 02 Agustus 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

Sampul Depan .....	
Tanda Persetujuan Skripsi.....	i
Tanda Pengesahan.....	ii
Pernyataan Keaslian Tulisan .....	iii
Motto.....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Abstrak .....	vi
<i>Abstrak</i> .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>Bab 1 :PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang.....	4
1.2 Rumusan Masalah penelitian .....	5
1.3 Tujuan penelitian.....	5

1.4 Manfaat penelitian.....	5
<b>Bab II : TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 penelitian terdahulu.....	7
2.2 Kajian Teoritis.....	16
2.3 Hubungan antar Variabel .....	33
2.4 Hipotesis.....	37
<b>Bab III :METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis penelitian.....	38
3.2 Lokasi penelitian .....	38
3.3 Varibel dan pengukuran.....	38
3.4 Populasi dan sampel.....	43
3.5 Teknik pengumpulan data .....	47
3.6 Teknis analisis data .....	48
<b>Bab IV : HASIL DAN PEMBAHASAN . .....</b>	<b>51</b>
4.1 Gambaran Umum PT. Mega Depo Bangunan .....	51
4.2 Gambaran Umum Responden .....	52
4.3 Deskripsi Frekuensi Variabel.....	60
4.4 Analisis Jalur.....	69

4.5 Pengujian Hipotesis.....	75
4.6 Hasil dan Pembahasan.....	80
4.7 Pemetaan Penelitian Sebelumnya .....	89
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	90
Bab V : PENUTUP .....	93
5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA .....	94

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
3.1 indikator variabel penelitian .....	34
3.2 Distribusi skor jawaban kuisioner .....	43
4.1 Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin.....	52
4.2 Klasifikasi responden berdasarkan tingkat usia.....	53
4.3 Klasifikasi responden berdasarkan bagian pekerjaan .....	54
4.4 Hasil Uji Validitas.....	55
4.5 Hasil Uji Reabilitas .....	56
4.6 Hasil Uji Normalitas Model 1.....	56
4.7 Hasil Uji Normalitas Model 2.....	57
4.8 Hasil Uji Linearitas.....	58
4.9 Distribusi Jawaban Responden Per Variabel Brand Personality.....	60
4.10 Distribusi Jawaban Responden Per Variabel Produk Quality .....	62
4.11 Distribusi Jawaban Responden Per Variabel Brand Love .....	65
4.12 Distribusi Jawaban Responden Per Variabel Brand Loyalty.....	67
4.13 Analisis Jalur Model 1.....	69
4.14 Analisis Jalur Model 2.....	71
4.15 Ringkasan Koefisien Jalur .....	73
4.16 Pengajian Langsung dan Tidak Langsung.....	74
4.17 Hasil Uji Hipotesis Brand Personality terhadap Brand Love.....	76
4.18 Hasil Uji Hipotesis Produk quality terhadap Brand Love .....	77
4.19 Hasil Uji Hipotesis Brand personality terhadap Brand Loyalty.....	78

4.20 Hasil Uji Hipotesis Produk Quality terhadap Brand Loyalty.....	79
4.21 Hasil Uji Hipotesis Brand Love terhadap Brand Loyalty .....	80
4.22 Persamaan Penelitian Sebelumnya.....	89



## DAFTAR GAMBAR

2.4 KerangkaHipotesis .....	29
4.1 AnalisisJalur .....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran ketengan :

1. : Curriculum vitae
2. : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
3. : kuesioner
4. : Data Hasil Penelitian
5. : Frekuensi Jawaban Responden
6. : Hasil uji Validasi
7. : Hasil Uji Rentabilitas
8. : Hasil Uji Regresi
9. : Hasil Uji Normalitas
10. : Hasil Uji Linearitas