

**PENGARUH *BRAND EQUITY*, VARIASI PRODUK  
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PRODUK SIRUP MARJAN DI JAKARTA SELATAN**

**TUGAS AKHIR**

**DYAH OCTAVIA HANDAYANI**

**213402416055**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA**

**2025**

**PENGARUH *BRAND EQUITY*, VARIASI PRODUK  
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PRODUK SIRUP MARJAN DI JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

**DYAH OCTAVIA HANDAYANI**

**213402416055**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA**

**2025**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

### **PENGARUH *BRAND EQUITY*, VARIASI PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PRODUK SIRUP MARJAN DI JAKARTA SELATAN**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 11 Maret 2025



Dyah Octavia Handayani

NPM: 213402416055



## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH *BRAND EQUITY*, VARIASI  
PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PRODUK SIRUP MARJAN DI  
JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : **Dyah Octavia Handayani**  
Nomor Pokok : **213402416055**  
Program Studi : **Manajemen**



Jakarta: 11 Maret 2025

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH *BRAND EQUITY*, VARIASI PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PRODUK SIRUP MARJAN DI JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : **Dyah Octavia Handayani**

Nomor Pokok : **213402416055**

Program Studi : **Manajemen**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Ketua Penguji,

Anggota/Penguji,

  
(Dr. Ian Zulfikar, S.S., M.Si.)  
(Muhammad Ramli, S.E., M.Si.)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.)

Jakarta: **11** Maret 2025

Tanggal Lulus: Maret 2025

## ABSTRAK

### PENGARUH *BRAND EQUITY*, VARIASI PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PRODUK SIRUP MARJAN DI JAKARTA SELATAN

Oleh:

Dyah Octavia Handayani

NPM: 213402416055

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Resti Hardini, SE., M.Si.

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Brand Equity*, Variasi Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada produk Sirup Marjan di Jakarta Selatan. Pada penelitian ini mengandalkan data primer yang dikumpulkan dari responden yang telah memberikan jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Berdasarkan perhitungan dengan rumus Lemeshow, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 96 responden. Metode yang diterapkan adalah *non-probability sampling* dan teknik yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Untuk analisis data, digunakan metode Regresi Linear Berganda serta pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Brand Equity* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,111 > 1,986$ ), Variasi Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,357 > 1,986$ ), dan Kepuasan Pelanggan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ( $2,184 > 1,986$ ).

**Kata Kunci:** *Brand Equity*, Variasi Produk, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF BRAND EQUITY, PRODUCT VARIATION AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY ON MARJAN SYRUP PRODUCTS IN SOUTH JAKARTA**

By:

*Dyah Octavia Handayani*

*NPM: 213402416055*

*This thesis under the guidance of Dr. Resti Hardini, SE., M.Si.*

*The research conducted aims to analyze the influence of Brand Equity, Product Variation and Customer Satisfaction on Customer Loyalty on Marjan Syrup products in South Jakarta. This study relies on primary data collected from respondents who have provided answers to questions in the questionnaire. Based on calculations using the Lemeshow formula, the number of samples taken in this study was 96 respondents. The method applied is non-probability sampling and the technique used is purposive sampling. For data analysis, the Multiple Linear Regression method was used and data processing was carried out using the SPSS version 26 application. The results of the analysis show that Brand Equity (X1) has a positive and significant effect on Customer Loyalty (Y) with a t-count value greater than the t-table ( $2.111 > 1.986$ ), Product Variation (X2) has a positive and significant effect on Customer Loyalty (Y) with a t-count value greater than the t-table ( $2.357 > 1.986$ ), and Customer Satisfaction (X3) has a positive and significant effect on Customer Loyalty (Y) with a t-count value greater than the t-table ( $2.184 > 1.986$ ).*

**Keywords:** *Brand Equity, Product Variation, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Pengaruh *Brand Equity*, Variasi Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Sirup Marjan di Jakarta Selatan". Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam yang telah menyampaikan wahyu Islam yang penuh dengan ilmu pengetahuan, yang menjadi pedoman hidup kita di dunia maupun di akhirat. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis memperoleh banyak pembelajaran yang berharga selama proses penyusunan tugas akhir ini, yang melibatkan kontribusi dari berbagai pihak. Meskipun mengalami beberapa hambatan, penulis juga menerima dukungan, motivasi, saran, dan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Dengan penuh rasa hormat, kasih sayang, dan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional serta selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi dan juga memberi arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Nasional Jakarta sekaligus Dosen Pembimbing



Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan perkuliahan dari awal hingga akhir.

6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga dapat tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
7. Seluruh Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa FEB UNAS.
8. Kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Muryadi dan Ibu Komariah yang menjadi alasan penulis untuk tetap berjuang demi masa depan, memberikan kasih sayang, doa, motivasi dan dukungan penuh kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan dengan baik di Universitas Nasional.
9. Kakek dan nenek penulis di Gunung Kidul yang selalu memberikan doa dan kasih sayangnya tiada henti.
10. Kedua adik penulis, Siti dan Arya, yang memberikan semangat penulis untuk menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu.
11. Kekasih saya, Diky Andrian, yang senantiasa menjadi *support system* baik suka maupun duka. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi, memberikan semangat, tenaga, pikiran, materi dan senantiasa sabar menghadapi penulis dengan berbagai macam *mood* yang berubah-ubah.
12. *Team Human Capital, General Services, dan Office Management* Savoria serta Kak Ira Marshella yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi penulis untuk segera menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
13. Teman-teman di Universitas Nasional, terutama angkatan 2021, yang selalu kompak dalam memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
14. Para responden penelitian yang berada di wilayah Jakarta Selatan dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas segala bentuk bantuan dan kerja sama yang diberikan selama proses penelitian hingga penyelesaian tugas akhir ini.
15. Terakhir, penulis juga menyampaikan kepada diri penulis yang telah berhasil menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena telah berjuang, berdoa, dan berusaha semaksimal mungkin hingga saat ini demi mendapatkan gelar Sarjana pertama di keluarga besar.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca.

Jakarta, 11 Maret 2025

Penulis,



Dyah Octavia Handayani

NPM: 213402416055



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR)</b>	
<b>HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<i>ABSTRACT</i>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian .....	6
2. Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
A. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	7
B. Bauran Pemasaran .....	8
C. Loyalitas Pelanggan.....	9
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	9
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	10
3. Dimensi Loyalitas Pelanggan .....	11
4. Indikator Loyalitas Pelanggan .....	12
D. <i>Brand Equity</i> .....	12
1. Pengertian <i>Brand Equity</i> .....	12
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Brand Equity</i> .....	13

3. Fungsi <i>Brand Equity</i> .....	14
4. Indikator <i>Brand Equity</i> .....	16
E. Variasi Produk .....	17
1. Pengertian Variasi Produk .....	17
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Variasi Produk .....	18
3. Dimensi Variasi Produk .....	19
4. Indikator Variasi Produk .....	20
F. Kepuasan Pelanggan .....	21
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	21
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	21
3. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	22
G. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian .....	23
1. Pengaruh <i>Brand Equity</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	23
2. Pengaruh Variasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	24
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	24
H. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian .....	25
I. Kerangka Analisis .....	28
J. Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Objek Penelitian .....	30
B. Data Penelitian .....	30
1. Sumber Data dan Jenis Data .....	30
a. Sumber Data .....	30
b. Jenis Data .....	31
2. Populasi dan Sampel .....	31
a. Populasi .....	31
b. Sampel .....	31
3. Metode dan Alat Pengumpulan Data .....	33
a. Metode Pengumpulan Data .....	33
b. Alat Pengumpulan Data .....	33
C. Definisi Operasional Variabel .....	34

D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	35
1. Metode Analisis .....	35
a. Metode Analisis Deskriptif .....	35
b. Metode Analisis Inferensial .....	36
c. Metode Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
2. Uji Instrumen .....	37
a. Uji Validitas .....	37
b. Uji Reliabilitas.....	37
3. Uji Asumsi Klasik.....	38
a. Uji Normalitas .....	38
b. Uji Multikolinearitas .....	38
c. Uji Heteroskedastisitas .....	38
d. Uji Autokorelasi .....	39
4. Uji Kelayakan Model.....	39
a. Uji Statistik (F).....	39
b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	40
5. Uji Hipotesis (Uji t) .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Hasil Penelitian .....	41
1. Deskripsi Data Penelitian.....	41
2. Karakteristik Responden .....	44
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian .....	49
B. Pembahasan .....	61
1. Pengaruh <i>Brand Equity</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	61
2. Pengaruh Variasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	62
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran .....	64

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Top Brand</i> Kategori Sirup Tahun 2020 - 2024 .....	2
Tabel 1.2	Data Penjualan Sirup Marjan Tahun 2020 - 2024.....	2
Tabel 2.3	Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.4	Pengukuran Skala Likert.....	33
Tabel 3.5	Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.6	Produk Marjan.....	43
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	47
Tabel 4.11	Total <i>Average Mean Brand Equity</i> (X1).....	49
Tabel 4.12	Total <i>Average Mean Variasi Produk</i> (X2).....	50
Tabel 4.13	Total <i>Average Mean Kepuasan Pelanggan</i> (X3).....	51
Tabel 4.14	Total <i>Average Mean Loyalitas Pelanggan</i> (Y).....	51
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas .....	54
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.19	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	56
Tabel 4.20	Hasil Uji Autokorelasi .....	56
Tabel 4.21	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	57
Tabel 4.22	Hasil Uji F .....	58
Tabel 4.23	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59
Tabel 4.24	Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis .....	28
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	48

