

**PENGARUH KEANEKARAGAMAN PRODUK, CITA  
RASA, LOKASI PRODUK DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PRODUK *IPPO FRIED CHICKEN*  
(Studi Kasus Pada Konsumen *IPPO Fried Chicken*, di Bekasi Utara)**

**SKRIPSI**

**MUHAMMAD ALGERIO  
21150000133**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**PENGARUH KEANEKARAGAMAN PRODUK, CITA  
RASA, LOKASI PRODUK DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PRODUK *IPPO FRIED CHICKEN*  
(Studi Kasus Pada Konsumen *IPPO Fried Chicken*, di Bekasi Utara)**

**SKRIPSI**

**MUHAMMAD ALGERIO  
21150000133**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

**PENGARUH KEANEKARAGAMAN PRODUK, CITA RASA, LOKASI  
PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PRODUK *IPPO FRIED CHICKEN*  
(Studi Kasus Pada Konsumen *IPPO Fried Chicken*, di Bekasi Utara)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar keserjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 4 September 2021



**MUHAMMAD ALGERIO**

NPM 21150000133

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Ilmiah dengan judul :

**PENGARUH KEANEKARAGAMAN PRODUK, CITA RASA, LOKASI  
PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PRODUK *IPPO FRIED CHICKEN*  
(Studi Kasus Pada Konsumen *IPPO Fried Chicken*, di Bekasi Utara)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Joko Bagio Santoso, SE., MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai Karya Ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 04 September 2021

Pembimbing,



Joko Bagio Santoso, SE., MM

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.





## HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah dengan judul:

**PENGARUH KEANEKARAGAMAN PRODUK, CITA RASA, LOKASI  
PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
PRODUK *IPPO FRIED CHICKEN*  
(Studi Kasus Pada Konsumen *IPPO Fried Chicken*, di Bekasi Utara)**

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia pada tanggal 23 September 2021 dengan nilai A

**Panitia Ujian Karya Ilmiah**

1.  .....; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  .....; Joko Bagio Santoso, SE., MM  
(Pembimbing)
3.  .....; Gatot Prabantoro, SE., MM  
(Anggota Penguji I)
4.  .....; Engkur, S.IP., ME  
(Anggota Penguji II)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya Ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Joko Bagio Santoso, SE., MM., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Segenap dosen Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
6. Bapak Umar selaku pemilik IPPO Fried Chicken yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan
7. Bapak Afrideni Somad dan Ibu Marlina selaku orangtua, serta keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral
8. Sahabat yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa dalam Karya Ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, saya mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan Karya Ilmiah ini.

Jakarta, 04 September 2021

**MUHAMMAD ALGERIO**

NPM 21150000133

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Algerio  
NPM : 21150000133  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas Karya Ilmiah saya yang berjudul :

### **PENGARUH KEANEKARAGAMAN PRODUK, CITA RASA, LOKASI PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PRODUK *IPPO FRIED CHICKEN* (Studi Kasus Pada Konsumen *IPPO Fried Chicken*, di Bekasi Utara)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ekonomi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebelumnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 04 September 2021

Yang menyatakan,

Muhammad Algerio



Muhammad Algerio  
NPM : 21150000133  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Joko Bagio Santoso, SE., MM.

**PENGARUH KEANEKARAGAMAN PRODUK, CITA RASA, LOKASI PRODUK  
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PRODUK IPPO  
*FRIED CHICKEN*  
(Studi Kasus Pada Konsumen *IPPO Fried Chicken*, di Bekasi Utara)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keanekaragaman produk, cita rasa, lokasi produk dan citra merek terhadap loyalitas konsumen IPPO Fried Chicken di Wilayah Bekasi Utara. Loyalitas Konsumen sebagai variabel dependen, sedangkan keanekaragaman produk, cita rasa, lokasi produk dan citra merek sebagai variabel independen.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dan diolah menggunakan program software IBM SPSS versi 25. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen IPPO Fried Chicken di Wilayah Bekasi Utara. Sampel ditentukan berdasarkan purposive sampling Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis koefisien determinasi, uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

Hasil penelitian secara parsial keanekaragaman produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, cita rasa tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, lokasi produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa keanekaragaman produk, cita rasa, lokasi produk dan citra merek bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas konsumen IPPO Fried Chicken.

**Kata Kunci : Keanekaragaman Produk, Cita Rasa, Lokasi Produk, Citra Merek,  
Loyalitas Produk**

Muhammad Algerio  
NPM : 21150000133  
S1 Management Study Program

Supervisor :  
Joko Bagio Santoso, SE.,MM.

***INFLUENCE OF PRODUCT DIVERSITY, TASTE, PRODUCT LOCATION AND BRAND IMAGE ON CONSUMER LOYALTY IPPO FRIED CHICKEN PRODUCT  
(Case Study on IPPO Fried Chicken Consumers, in North Bekasi)***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of product diversity, taste, product location and brand image on consumer loyalty IPPO Fried Chicken in the North Bekasi Region. Consumer Loyalty as the dependent variable, while product diversity, taste, product location and brand image as independent variables.*

*The method in this study uses associative research methods and is processed using the IBM SPSS version 25 software program. The population in this study is all IPPO Fried Chicken consumers in the North Bekasi Region. The sample was determined based on purposive sampling. The data analysis used in this study was the analysis of the coefficient of determination, partial test (t test) and simultaneous test (F test).*

*The results of the partial study of product diversity have a significant effect on consumer loyalty, taste has no effect on consumer loyalty, product location has a significant effect on consumer loyalty and brand image has a significant effect on consumer loyalty. Simultaneous research results show that product diversity, taste, product location and brand image together affect consumer loyalty IPPO Fried Chicken.*

***Keywords : Product Diversity, Taste, Product Location And Brand Image Consumer Loyalty***

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMANN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKSI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Review Hasil – Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori .....	17
2.2.1. Keanekaragaman Produk .....	17
2.2.2. Cita Rasa.....	18
2.2.3. Lokasi Produk .....	19
2.2.4. Citra Merek.....	20

	<b>Halaman</b>
2.2.5. Loyalitas Konsumen.....	23
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian.....	26
2.3.1. Pengaruh Keanekaragaman Produk terhadap Loyalitas Konsumen .....	26
2.3.2. Pengaruh Citra Rasa terhadap Loyalitas Konsumen .....	27
2.3.3. Pengaruh Lokasi Produk terhadap Loyalitas Konsumen....	28
2.3.4. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen.....	29
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	30
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian .....	30
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1. Strategi Penelitian.....	31
3.2. Populasi dan sampel .....	31
3.2.1. Populasi Penelitian.....	31
3.2.2. Sampel Penelitian. ....	31
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	33
3.3.1 Jenis data.....	33
3.3.2 Metoda Pengumpulan Data.....	33
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	34
3.5. Metoda Analisis Data .....	36
3.5.1 Cara pengolahan dan penyajian data .....	36
3.5.2 Uji Instrumen Penelitian.....	37
3.5.3 Analisis Koefisien Determinasi .....	39
3.5.4 Pengujian Hipotesis .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	43
4.2. Karakteristik Responden .....	47

## Halaman

4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2.2	Berdasarkan Usia .....	48
4.2.3	Berdasarkan Pendidikan .....	48
4.2.4	Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.2.5	Berdasarkan Frekuensi Membeli .....	49
4.3.	Deskripsi Data .....	50
4.3.1	Keanekaragaman Produk (X1) .....	50
4.3.2	Deskripsi Data Variabel Cita Rasa (X2).....	51
4.3.3	Deskripsi Data Variabel Lokasi Produk (X3).....	51
4.3.4	Deskripsi Data Variabel Citra Merek (X4).....	52
4.3.5	Deskripsi Data Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	52
4.4.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
4.5.	Uji Instrumen Penelitian.....	54
4.5.1	Uji Validitas.....	54
4.5.2	Uji Reliabilitas.....	57
4.5.3	Analisis Koefisien Determinasi Parsial .....	58
4.5.4	Analisis Koefisien Determinasi Simultan.....	61
4.5.5	Uji Hipotesis .....	61
4.6.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
4.6.1	Pengaruh Keanekaragaman Produk terhadap loyalitas konsumen.....	64
4.6.2	Pengaruh cita rasa terhadap loyalitas konsumen .....	65
4.6.3	Pengaruh lokasi produk terhadap loyalitas konsumen.....	65
4.6.4	Pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen .....	66
4.6.5	Pengaruh keanekaragaman produk, cita rasa, lokasi produk dan citra merek terhadap loyalitas konsumen .....	67

	<b>Halaman</b>
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	69
 DAFTAR REFERENSI .....	 71
LAMPIRAN .....	74

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1</b> Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert .....	34
<b>Tabel 3.2</b> Indikator Variabel Keanekaragaman Produk .....	35
<b>Tabel 3.3</b> Indikator Variabel Cita Rasa .....	35
<b>Tabel 3.4</b> Indikator Variabel Lokasi Produk .....	35
<b>Tabel 3.5</b> Indikator Variabel Citra Merek .....	36
<b>Tabel 3.6</b> Indikator Variabel Loyalitas Konsumen .....	36
<b>Tabel 3.7</b> Tabel Tingkat Reliabilitas .....	39
<b>Tabel 4.1</b> Tabel Daftar Outlet Ippo Fried Chicken .....	47
<b>Tabel 4.2</b> Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
<b>Tabel 4.3</b> Karakteristik Berdasarkan Usia.....	48
<b>Tabel 4.4</b> Karakteristik Berdasarkan Pendidikan .....	48
<b>Tabel 4.5</b> Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	49
<b>Tabel 4.6</b> Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Membeli .....	49
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Regresi Linier Berganda .....	53
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas Keanekaragaman Produk.....	54
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas Cita Rasa .....	55
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Lokasi Produk .....	55
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas Citra Merek .....	56
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....	56
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Reliabilitas Keanekaragaman Produk.....	57
<b>Tabel 4.14</b> Koefisien Determinasi Parsial Keanekaragaman Produk (X1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) .....	58
<b>Tabel 4.15</b> Uji Koefisien Determinasi Parsial Cita Rasa (X2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	59
<b>Tabel 4.16</b> Uji Koefisien Determinasi Parsial Lokasi Produk (X3) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) .....	60
<b>Tabel 4.17</b> Uji Koefisien Determinasi Parsial Citra Merek (X4) terhadap Loyalitas Konsumen (Y).....	60

**Halaman**

**Tabel 4.18** Uji Koefisien Determinasi Simultan .....61  
**Tabel 4.19** Hasil Uji Parsial (Uji t).....62  
**Tabel 4.20** Hasil Uji Simultan (Uji F).....64



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Konseptual .....	30
<b>Gambar 4.1</b> Skala Likert Keanekaragaman Produk .....	50
<b>Gambar 4.2</b> Skala Likert Cita Rasa .....	51
<b>Gambar 4.3</b> Skala Likert Lokasi Produk .....	51
<b>Gambar 4.4</b> Skala Likert Citra Merek .....	52
<b>Gambar 4.5</b> Skala Likert Loyalitas Produk .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1</b> Kuesioner .....	74
<b>Lampiran 2</b> Tabulasi Kriteria Responden.....	78
<b>Lampiran 3</b> Tabulasi Skor Variabel Keanekaragaman Produk .....	83
<b>Lampiran 4</b> Tabulasi Skor Variabel Cita Rasa .....	86
<b>Lampiran 5</b> Tabulasi Skor Variabel Lokasi Produk .....	89
<b>Lampiran 6</b> Tabulasi Skor Variabel Citra Merek .....	92
<b>Lampiran 7</b> Tabulasi Skor Loyalitas Konsumen .....	95
<b>Lampiran 8</b> R Tabel .....	98
<b>Lampiran 9</b> Hasil Uji Validitas.....	99
<b>Lampiran 10</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	106
<b>Lampiran 11</b> Koefisien Determinasi Parsial, Parsial (Uji T) dan Simultan (Uji F).....	111
<b>Lampiran 12</b> Koefisien Determinasi Parsial .....	112
<b>Lampiran 13</b> F Tabel .....	113
<b>Lampiran 14</b> T Tabel .....	114
<b>Lampiran 15</b> Daftar Riwayat Hidup .....	115