

**LAPORAN PENELITIAN SKRIPSI
PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, *BRAND TRUST* DAN *CUSTOMER
SATISFACTION* TERHADAP *BRAND LOYALTY* (STUDI KASUS PADA BIBIT
IKAN “MIMINGFISH” CINDAI ALUS, MARTAPURA)**



Oleh :

TANIA KUSUMA DEWATI

1910715220019

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS PERIKANAN DAN KELAUTAN
BANJARBARU
2023**

**LAPORAN PENELITIAN SKRIPSI
PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, *BRAND TRUST* DAN *CUSTOMER
SATISFACTION* TERHADAP *BRAND LOYALTY* (STUDI KASUS PADA
BIBIT IKAN “MIMINGFISH” CINDAI ALUS, MARTAPURA)**



**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Melaksanakan Penelitian Skripsi pada
Fakultas Perikanan dan Kelautan Universitas Lambung Mangkurat**

Oleh :

TANIA KUSUMA DEWATI

1910715220019

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS PERIKANAN DAN KELAUTAN
BANJARBARU
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Laporan Penelitian Skripsi Pengaruh *Product Quality*, *Brand Trust* Dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Brand Loyalty* (Studi Kasus Pada Bibit Ikan "Mimingfish" Cindai Alus, Martapura)

Nama : Tania Kusuma Dewati

NIM : 1910715220019

Fakultas : Perikanan dan Kelautan

Program Studi : Sosial Ekonomi Perikanan


Tanggal Pelaksanaan : 15 Juni 2023

Persetujuan Pembimbing.


Pembimbing 1


Hj. Rina Mustika, S.Pi., M.P
NIP. 196911091994032001

Pembimbing 2


Mailita S. Pd. I., M.Pd
NIP. 1993052920181213001

Penguji



Muhammad Adnan Zain, S.Pi., M.P
NIP. 198203152005011002

Mengetahui,


Koordinator Program Studi

Hj. Agustiana, M.P
NIP. 196308081989032002

Koordinator Program Studi


Muhammad Adnan Zain, S.Pi., M.P
NIP. 198203152005011002

PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, *BRAND TRUST* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *BRAND LOYALTY* (STUDI KASUS PADA BIBIT IKAN “MIMINGFISH” CINDAI ALUS, MARTAPURA)

Tania Kusuma Dewati, Rina Mustika²⁾, Mailita²⁾

1) Mahasiswa Fakultas Perikanan dan Kelautan

2) Dosen Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan

Corresponding email : 1910715220019@mhs.ulm.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengatahi pengaruh *product quality*, *brand loyalty*, *brand trust* dan *customer satisfaction* terhadap *brand loyalty* Studi Kasus Pasa Bibit Ikan “Mimingfish”. Sampel yang dikumpulkan dalam penelitian ini sebanyak 30 responden dengan kriteria telah membeli jenis benih ikan sebanyak dua kali dan berusia diatas 18 tahun keatas. Analisis data yang digunakan pada aplikasi SPSS 26.0 adalah analisis regresi berganda, pengujian hipotesis dengan perhitungan koefisien determinasi (R²), uji F, dan uji parsial. Temuan penelitian ini adalah *product quality* memiliki hubungan signifikan terhadap *brand loyalty*, *brand trust* memiliki hubungan signifikan terhadap *brand loyalty*, *customer satisfaction* memiliki hubungan signifikan terhadap *brand loyalty*, dan secara gabungan *product quality*, *brand loyalty*, *brand trust* dan *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *brand loyalty*

Kata Kunci: Mimingfish Cindai Alus, merek bibit ikan, Brand Loyalty

PENGARUH *PRODUCT QUALITY*, *BRAND TRUST* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *BRAND LOYALTY* (STUDI KASUS PADA BIBIT IKAN “MIMINGFISH” CINDAI ALUS, MARTAPURA)

Tania Kusuma Dewati, Rina Mustika²⁾, Mailita²⁾

¹⁾ Mahasiswa Fakultas Perikanan dan Kelautan

²⁾ Dosen Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan

Corresponding email : 1910715220019@mhs.ulm.ac.id

ABSTRAK

The purpose of this study was to determine the impact of *product quality*, *brand loyalty*, *brand trust* and *customer satisfaction* on *brand loyalty* in the Mimingfish fish seed case study. The sample collected in this study included her 30 respondents with the criteria that he had purchased the fish species twice and that he was 18 years of age or older. The data analyzes used in the SPSS 26.0 application are multiple regression analysis, hypothesis testing with calculation of the coefficient of determination (R²), F-tests, and partial tests. The findings of this study are that product quality has a significant impact on *brand loyalty*, *brand trust* has a significant impact on *brand loyalty*, and *customer satisfaction* has a significant impact on *brand loyalty*..

Keywords: Mimingfish Cindai Alus, brand of fish seeds, Brand Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan skripsi dengan yang berjudul Pengaruh *Product Quality, Brand Trust* Dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Brand Loyalty* (Studi Kasus Pada Bibit Ikan “Mimingfish” Cindai Alus, Martapura). Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 pada Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan di Universitas Lambung Mangkurat.

Pertama-tama, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga Kepada Ibu **Hj. Rina Mustika, S.Pi., M.P** selaku pembimbing I dan Ibu **Mailita, S.Pd.I., M.Pd** selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta arahan yang sangat berharga selama penulisan Laporan penelitian skripsi ini. Bimbingan dan masukan yang diberikan sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan usulan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua penulis Bapak Suriansyah dan Ibu Hartinah yang selalu memberikan masukan, dukungan, doa, serta kasih sayang yang tidak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
2. Bapak Muhammad Adnan Zain, S.Pi., M.P selaku ketua Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan serta dosen penguji skripsi yang telah memberikan masukan dan saran sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Dr. Ir. Achmad Syamsu Hidayat, M.P selaku pembimbing akademik.
4. Seleruh staf dosen pengajar di Fakultas Perikanan dan Kelautan terutama kepada Program Studi Sosiak Ekonomi Perikanan yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bimbingan baik secara akademis maupun non akademik.
5. Pemilik usaha bibit ikan “Mimingfish” yang telah meluangkan waktunya serta membagi ilmunya dalam memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Partner special saya Rahmad Bayu Prayoga Hafiz yang telah menjadi rumah yang tidak hanya berbentuk tanah dan bangunan. Telah meluangkan baik tenaga, pikiran dan waktu serta senantiasa sabar dalam menghadapi saya. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga saat ini. Tetaplah menjadi orang yang baik dan menjadi sosok yang dapat membimbing serta mengarahkan kedalam hal-hal baik.
7. Kepada “Orang Baik” Elvira Indah Fitriani, Gianti Ramadhania, Mia Wulandari, Hairunnisya dan Risma Syafitri yang telah menemani dari awal masuk kuliah hingga sekarang. Terima kasih telah memberikan semangat, dukungan, serta memberikan nasehat yang baik dalam pengerjaan skripsi ini. Tetaplah menjadi sahabat yang selalu ada saat sedih maupun senang.
8. Teman-teman Angkatan 2019 Program Studi Sosial Ekonomi Perikanan dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya yang telah memberikan semangat, dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Diri sendiri yang telah kuat, sabar dan tidak menyerah dalam menjalani hari-hari yang tidak mudah hingga sampai pada penyelesaian studi ini. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing hard work, for having no days off, for never quitting, for just me at all time.*

Penulis berusaha mengatasi segala bentuk kesalahan dan kekurangan dalam penyajian isi Laporan Penelitian Skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran dibutuhkan dalam kesempurnaan penulisan Laporan Penelitian Skripsi. Akhir kata penulis berhadap semoga Laporan Skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan bermanfaat bagi kita semua.

Banjarbaru, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iiiv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Bibit Ikan Patin	6
2.2 Bibit Ikan Lele	7
2.3 Bibit Ikan Nila	8
2.4 Bibit Ikan Bawal	9
2.5 Bibit Ikan Papuyu	10
2.6 <i>Brand Loyalty</i>	11
2.7 <i>Product Quality</i>	12
2.8 <i>Brand Trust</i>	14
2.9 <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.10 Regresi Linier Berganda	17
2.11 Korelasi Parsial	17
2.12 Penelitian Terdahulu	18
2.13 Kerangka Berfikir	21
2.14 Hipotesis Penelitian	22
BAB 3. METODE PENELITIAN	23
3.1 Waktu dan Tempat	23

3.2 Jenis Data dan Sumber	24
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.3.1 Wawancara.....	25
3.3.2 Observasi.....	26
3.3.3 Dokumentasi	26
3.3.4 Kuesioner	26
3.4 Metode Pengambilan Sampel	30
3.4.1 Populasi.....	30
3.5 Teknik Analisis Data	30
3.5.1 Uji Validitas	30
3.5.2 Uji Reliabilitas	31
3.5.3 Analisis Linier Berganda	31
3.5.4 Uji Korelasi Parsial	32
3.6 Kerangka Penelitian	37
3.7 Definisi Oprasional.....	37
BAB 4. KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	38
4.1 Letak dan Batasan Wilayah.....	38
4.2 Keadaan Penduduk	38
4.3 Sarana dan Prasarana.....	38
BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
5.1 Profile Usaha	40
5.1.1 Sejarah Usaha	40
5.1.2 Visi Misi	40
5.2 Karakteristik Responden	43
5.2.1 Pekerjaan.....	43
5.2.2 Usia.....	43
5.2.3 Jenis Kelamin.....	44
5.2.4 Deskriptif Variabel Penelitian.....	44
5.3 Analisis Data.....	45
5.3.1 Uji Validasi.....	45
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	47

5.4 Hipotesis.....	47
5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
5.4.2 Uji Korelasi Parsial.....	48
5.5 Kesimpulan dan Saran.....	54
5.5.1 Kesimpulan.....	54
5.5.2 Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian Skripsi 23
3.2	Kriteria Konversi Jawaban Responden..... 27
3.3	Kuesioner <i>Brand Loyalty</i> (Y)... 28
3.4	Kuesioner <i>Product Quality</i> (X1)... 28
3.5	Kuesioner <i>Brand Trust</i> (X2)..... 29
3.6	Kuesioner <i>Customer Satisfaction</i> (X3)..... 29
3.7	Tabel Korelasi Total de Vaus 35
4.1	Sarana dan Prasarana 39
5.1	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan..... 43
5.2	Karakteristik Berdasarkan Usia 43
5.3	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin..... 44
5.4	Uji Validasi Kuesioner 45
5.5	Uji Reliabilitas 47
5.6	Uji Korelasi Parsial..... 49

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.1	Sepanduk Brand “MIMINGFISH”	2
1.2	Data Penjualan Bibit ikan “Mimingfish”, Januari – Maret 2023	3
2 1	Morfologi Bibit Ikan Patin	6
2 2	Bibit Ikan Lele (<i>Clarias</i> sp)	7
2 3	Bibit ikan nila (<i>Oreochromis niloticus</i>)	9
2 4	Bibit Ikan Bawal air tawar (<i>Colossoma macropomum</i>)	10
2 5	Bibit ikan papuyu (<i>Anabas testudineus</i> Bloch).....	10
2 6	Piramida Brand Loyalty	12
2 7	Kerangka Berpikir	21
3.1	Peta Lokasi “Mimingfish”	21
3.2	Kerangka Penelitian	35
5.1	Keadaan Umum Tempat Usaha	40
5.2	Laporan Penjualan 2019 – 2020	41

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
Lampiran 1. Data Penjualan “Mimingfish” Januari - Maret	61
Lampiran 2. Peta Usaha “Mimingfish”	63
Lampiran 3. Tabulasi Data Kuesioner	65
Lampiran 4. Deskriptif Jawaban Responden	67
Lampiran 5. Uji Validasi dan Reliabilitas	69
Lampiran 6. Uji Hipotesis	73
Lampiran 7. Surat Izin Usaha “Mimingfish”	75
Lampiran 8. Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian	77
Lampiran 9. Kuesioner Pada <i>Google Form</i>	79
Lampiran 10. SK Ujian Skripsi	93
Lampiran 11. Lembar Konsultasi	94