PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP *BRAND SWITCHING* DENGAN CITRA MEREK SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Survei pada Pengguna Sikat Gigi Pepsodent di Kabupaten Kuningan)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian dari
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen

Oleh :

NADA HAYATUN NUFUS

20220510088

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KUNINGAN

2026

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP *BRAND SWITCHING* DENGAN CITRA MEREK SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Survei pada Pengguna Sikat Gigi Pepsodent di Kabupaten Kuningan)

Oleh

NADA HAYATUN NUFUS

20220510088

Telah berhasil mempertahankan skripsinya pada tanggal 20 Juni 2026 dihadapan Dewan Penguji. Skripsi ini disahkan sebagai bagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan

Susunan Dewan Penguji

Penguji I,	Penguji II,	Penguji III,
Prof. Dr. H. Disman, MS	**Dr. Rina Masruroh, S.E., M.E.Sy**	**Wachjuni, S.E., M.M**
NIP. 195902091984121001	**NIK. 41038091296**	**NIK. 410106710221**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP *BRAND SWITCHING* DENGAN CITRA MEREK SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Survei pada Pengguna Sikat Gigi Pepsodent di Kabupaten Kuningan)

Disusun oleh:

NADA HAYATUN NUFUS
20220510088

DISETUJUI OLEH PEMBIMBING :

Kuningan, Juli 2026

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Dadang Suhardi, S.E., M.M	**Wachjuni,S.E., M.M**
NIK. 41038111400	**NIK. 410106710221**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis	Kepala Program Studi Manajemen
Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani, S.E., M.Si	**Dr. Munir Nur Komarudin, S.Pd., M.M**
NIK. 41038971054	**NIK. 410104930220**

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP *BRAND SWITCHING* DENGAN CITRA MEREK SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Survei pada Pengguna Sikat Gigi Pepsodent di Kabupaten Kuningan)"** ini beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko / sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini

Kuningan, Juli 2026

Yang Membuat Pernytaan,



Nada Hayatun Nufus
20220510088

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(QS. Al-Baqarah: 286)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”
(Q.S Al-Insyirah:5)

“Sesungguhnya keadaan-Nya apabila Dia menghendaki sesuatu hanyalah berkata kepadanya: 'Jadilah!' maka terjadilah ia.”
(Q.S Yasin :82)

“Apabila sesuatu yang kau senangi tidak terjadi, maka senangilah apa yang terjadi.”
(Ali Bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya panjatkan puji dan syukur ke hadirat-Nya atas segala rahmat, nikmat, serta kemudahan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, saya persembahkan karya ini kepada kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta pengorbanan tanpa henti. Terima kasih juga saya sampaikan kepada adik tercinta yang senantiasa memberi semangat dan motivasi, kepada sahabat-sahabat terbaik yang selalu menemani dalam setiap proses perjuangan, serta kepada almamater Universitas Kuningan yang telah menjadi tempat menimba ilmu dan pengalaman berharga. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi bentuk rasa syukur dan penghargaan atas segala kebaikan yang telah diberikan kepada saya.

ABSTRAK

NADA HAYATUN NUFUS. 20220510088. 2026. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap *Brand switching* Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Mediasi (Survei Pada Pengguna Sikat Gigi Pepsodent di Kabupaten Kuningan)". Skripsi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Kuningan. Pembimbing I Dr. Dadang Suhardi, S.E., M.M. Pembimbing II Wachjuni, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap *brand switching* dengan citra merek sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan pada masyarakat di Kabupaten Kuningan dengan menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah survei dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 190 responden yang dipilih secara *purposive*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis AMOS untuk menguji hubungan antar variabel serta pengaruh mediasi dalam model penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek dan *brand switching* pada pengguna sikat gigi Pepsodent di Kabupaten Kuningan. Selain itu, citra merek juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand switching*. Namun, citra merek belum mampu memediasi secara signifikan pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap *brand switching*. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan promosi lebih berpengaruh secara langsung terhadap keputusan konsumen dalam melakukan perpindahan merek.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Promosi, Citra Merek, *Brand switching*

ABSTRACT

NADA HAYATUN NUFUS. 20220510088. 2025. "The Influence of Product Quality and Promotion on Brand switching with Brand Image as a Mediating Variable (Survey on Pepsodent Toothbrush Users in Kuningan Regency)." Undergraduate Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Kuningan. Supervisor I: Dr. Dadang Suhardi, S.E., M.M. Supervisor II: Wachjuni, S.E., M.M.

This study aimed to determine the influence of product quality and promotion on brand switching with brand image as a mediating variable. The research was conducted on Pepsodent toothbrush users in Kuningan Regency using a quantitative method. The type of research used was a survey with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out through distributing questionnaires to 190 respondents selected purposively. Data analysis in this study used the Structural Equation Modeling (SEM) method based on AMOS to examine the relationships between variables and the mediating effects in the research model. The results showed that product quality and promotion had a positive and significant effect on brand image and brand switching among Pepsodent toothbrush users in Kuningan Regency. In addition, brand image also had a positive and significant effect on brand switching. However, brand image was not able to significantly mediate the effect of product quality and promotion on brand switching. These findings indicated that product quality and promotion had a more direct influence on consumers' decisions to switch brands.

Keywords: *Product Quality, Promotion, Brand Image, Brand switching.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **"Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap *Brand switching* dengan Citra Merek sebagai Variabel Mediasi** (Survei pada Pengguna Sikat Gigi Pepsodent di Kabupaten Kuningan)". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi penelitian ini masih terdapat berbagai keterbatasan dan kekurangan. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan kemampuan, pengetahuan, pengalaman, serta waktu yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis secara khusus maupun bagi pembaca secara umum. Semoga skripsi ini juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan pertimbangan dalam pengembangan penelitian selanjutnya yang lebih baik.

Kuningan, Juli 2026
Penulis

Nada Hayatun Nufus
NIM. 20220510088

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Dengan enuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.

Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Kuswana dan Ibunda Siti Saodah, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih atas segala perjuangan, nasihat, dan cinta tulus yang selalu menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.
2. Bapak Dr. Dadang Suhardi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, ilmu, masukan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Wachjuni, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan bimbingan serta saran yang sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Ibu Dr. Anna Fitri Hindriana, M.Si. selaku Rektor Universitas Kuningan.
5. Ibu Dr. Hj. Lili Karmela F, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan.
6. Bapak Dr. Munir Nur Komarudin, S.Pd., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Kuningan.
7. Bapak Dr. Dede Djuniardi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik.

8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan yang telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis.
9. Seluruh staf Program studi Manajemen yang telah memberikan informasi dalam perkuliahan.
10. Adik tercinta Itsna Hilma Fauziyah dan Muhammad Rasyid Ridho, dan keluarga besar yang selalu memberikan semangat, doa, dan keceriaan kepada penulis dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
11. Yusuf Bahtiar yang telah menemani penulis sejak awal perkuliahan, selalu memberikan dukungan, perhatian, semangat, serta menjadi tempat berbagi cerita dan keluh kesah selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat terbaik penulis, yaitu Hilda A, Mutia Ika, Viera , Fitri, Hilda Husnia, dan Cindi Nur yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, serta kebersamaan yang penuh cerita selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini selesai.
13. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Manajemen B yang telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan penulis, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, serta pengalaman yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Terima kasih atas segala doa, motivasi, dan dukungan yang telah diberikan. Semoga setiap kebaikan tersebut menjadi amal ibadah yang mendapatkan balasan terbaik di sisi-Nya. Aamiin ya Rabbal ‘Alamiin.

Kuningan, Juli 2026

Penulis

Nada Hayatun Nufus
NIM. 20220510088

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
LEMBAR PERSETUJUAN
LEMBAR PERNYATAAN
MOTTO DAN PERSEMBAHAN
ABSTRAK i
ABSTRACT ii
KATA PENGANTAR iii
UCAPAN TERIMA KASIH iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 13
1.3. Tujuan Penelitian 13
1.4. Manfaat Penelitian 14
1.4.1. Manfaat Teoretis 14
1.4.2. Manfaat Praktis 14
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERFIKIR, DAN HIPOTESIS 15
2.1. Landasan Teori 15
2.1.1. Pemasaran 15
2.1.2. Brand switching 16
2.1.2.1. Pengertian *Brand switching* 16
2.1.2.2. Faktor – Faktor yang mempengaruhi *Brand switching* 17
2.1.2.3. Dimensi *Brand switching* 18
2.1.2.4. Indikator *Brand switching* 19

2.1.3. Citra Merek 19
2.1.3.1. Pengertian Citra Merek 19
2.1.3.2. Faktor - faktor yang mempengaruhi Citra Merek 21
2.1.3.3. Dimensi Citra Merek 22
2.1.3.4. Indikator Citra Merek 22
2.1.4. Kualitas Produk 23
2.1.4.1. Pengertian Kualitas Produk 23
2.1.4.2. Faktor - faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk 24
2.1.4.3. Dimensi Kualitas produk 25
2.1.4.4. Indikator Kualitas Produk 26
2.1.5. Promosi 27
2.1.5.1. Pengertian Promosi 27
2.1.5.2. Faktor -faktor yang mempengaruhi Promosi 27
2.1.5.3. Dimensi Promosi 28
2.1.5.4. Indikator Promosi 29
2.1.6. Penelitian Terdahulu 29
2.1.7. Hubungan Antar Variabel 40
2.1.7.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap *Brand switching* 40
2.1.7.2 Pengaruh Promosi Terhadap *Brand switching* 41
2.1.7.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra Merek 42
2.1.7.4 Pengaruh Promosi Terhadap Citra Merek 42
2.1.7.5 Pengaruh Citra Merek Terhadap *Brand switching* 43
2.2. Kerangka Berfikir 44
2.3. Hipotesis 45
BAB III METODE PENELITIAN 46
3.1. Metode Penelitian 46
3.2. Operasional Variabel 47
3.2.1. Variabel Independen 47
3.2.2. Variabel Dependen 47
3.2.3. Variabel Mediasi 48

3.3. Populasi dan Sampel 51
3.3.1. Populasi 51
3.3.2. Sampel 51
3.4. Jenis Data dan Sumber Data 52
3.4.1. Jenis Data 52
3.4.2. Sumber Data 52
3.4.2.1 Data Primer 52
3.4.2.2 Data Sekunder 53
3.5. Teknik Pengumpulan Data 53
3.6. Uji Instrumen 54
3.6.1. Uji Validitas *(Convergent Validity)* 54
3.6.2. Uji Reliabilitas (*composite reliability*) 55
3.7. Metode Analisis Data 57
3.7.1. Analisis Deskriptif 57
3.7.2. *Structure Equation Modeling (SEM)* 58
3.7.3. Proses Analisis SEM 59
3.7.3.1 Pengembangan Model Teoritis 59
3.7.3.2 Pengembangan Diagram Alur (*Path Diagram)* 59
3.7.3.3 Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural 60
3.7.3.4 Memilih Jenis Matrik Input dan Teknik Estimasi Model 61
3.7.3.5 Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi 62
3.7.3.6 Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit* 62
3.7.4. Interpretasi dan Modifikasi Model 66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 67
4.1. Hasil Penelitian 67
4.1.1. Sejarah Perkembangan Sikat Gigi Pepsodent 67
4.1.2. Gambaran Karakteristik Responden 68
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 68
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 68
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 69
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 70

4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili (Alamat) .. 70
4.1.3. Analisis Deskriptif 72
4.1.4. Teknik Analisis Data dan Pengujian Model 76
4.1.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*) 76
4.1.4.2 Analisis *Full Structural Equation Model* (SEM) 83
4.1.5. Pengujian Asumsi SEM 86
4.1.5.1 Evaluasi Normalitas Data 86
4.1.5.2 Evaluasi *Outliers* 87
4.1.5.3 Evaluasi *Multicollinearity* dan *Singularity* 90
4.1.5.4 Evaluasi Nilai Residual 90
4.1.5.5 *Discriminant Validity* 91
4.1.6. Pengujian Hipotesis 91
4.1.6.1 Hasil Pengujian Hipotesis 1 92
4.1.6.2 Hasil Pengujian Hipotesis 2 92
4.1.6.3 Hasil Pengujian Hipotesis 3 93
4.1.6.4 Hasil Pengujian Hipotesis 4 93
4.1.6.5 Hasil Pengujian Hipotesis 5 93
4.1.6.6 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total (Hipotesis 6 dan 7) 94
4.2. Pembahasan 98
4.2.1. Pengaruh Kualitas produk Terhadap *Brand switching* 99
4.2.2. Pengaruh Promosi Terhadap *Brand switching* 100
4.2.3. Pengaruh Kualitas produk Terhadap Citra Merek 101
4.2.4. Pengaruh Promosi Terhadap Citra Merek 102
4.2.5. Pengaruh Citra Merek Terhadap *Brand switching* 102
4.2.6. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap *Brand switching* Melalui Citra Merek Sebagai Variabel Mediasi 103
4.2.7. Pengaruh Promosi Terhadap *Brand switching* Melalui Citra Merek Sebagai Variabel Mediasi 104

BAB V KESIMPULAN 106
5.1. Kesimpulan..... 106
5.2. Saran..... 107
5.3. Keterbatasan Penelitian 109
DAFTAR PUSTAKA 111
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Toko (2022-2024) 4
Tabel 1. 2 Data Pra Survei Penelitian 6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 30
Tabel 3. 1 Operasional Variabel 48
Tabel 3. 2 Hasil Uji *Validitas* 55
Tabel 3. 3 Hasil Uji *Reliabilitas* 56
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 68
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 68
Tabel 4. 3 Karaketeristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 69
Tabel 4. 4 Karaketeristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 70
Tabel 4. 5 Karaketeristik Responden Berdasarkan Domisili (Alamat) 70
Tabel 4. 6 Indeks Variabel *Brand switching* 72
Tabel 4. 7 Indeks Variabel Citra Merek 73
Tabel 4. 8 Indeks Variabel Kualitas Produk 74
Tabel 4. 9 Indeks Variabel Promosi 75
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Kelayakan Setelah Modifikasi Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen 78
Tabel 4. 11 Regression Weight Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen 79
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Kelayakan Setelah Modifikasi Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen 81
Tabel 4. 13 Regression Weight Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen 82
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Kelayakan Sebelum Modifikasi Full Model 84
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Kelayakan Setelah Modifikasi Full Model 85
Tabel 4. 16 *Assesment of Normality* 87
Tabel 4. 17 *Evaluasi Ouliers* 88
Tabel 4. 18 Uji Hipotesis *Regression Weight* 92
Tabel 4. 19 Pengaruh langsung *Standardized direct effect* 95
Tabel 4. 20 Pengaruh Tidak Langsung *Standardized indirect effect* 96
Tabel 4. 21 Pengaruh Total *Standardized total effect* 97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Top Brand Index Sikat Gigi Pepsodent di Indonesia..... 2
Gambar 2. 1 kerangka berfikir 45
Gambar 3. 1 Skala Pengukuran Interval 54
Gambar 3. 2 Diagram Alur (SEM Diagram)..... 60
Gambar 4. 1 Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen Sebelum Modifikasi..... 77
Gambar 4. 2 Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen Setelah Modifikasi 78
Gambar 4. 3 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen 81
Gambar 4. 4 Analisis Full Model Sebelum Modifikasi 83
Gambar 4. 5 Analisis Full Model Setelah Modifikasi..... 85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Surat Pengantar Bimbingan Skripsi
Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran II : Kuesioner Penelitian
Identitas Responden
Petunjuk Pengisian Kuesioner
Kuesioner
Google Form
Lampiran III : Data Tabulasi Hasil Kuesioner
Lampiran IV : Output Hasil Perhitungan SEM AMOS
Lampiran V : Daftar Riwayat Hidup