

**PENGARUH *CONTENT MARKETING*, *BRAND AMBASSADOR*,  
DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PRODUK SUSU ULTRA**

**(Studi Empiris Konsumen Produk Susu Ultra di Kota Madiun)**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**MAHA SURYANI INDRIASTUTI**

**NIM. 2103102244**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**JULI 2025**

**PENGARUH *CONTENT MARKETING*, *BRAND AMBASSADOR*, DAN  
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK  
SUSU ULTRA**

**(Studi Empirisi Konsumen Produk Susu Ultra di Kota Madiun)**

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Manajemen

**OLEH:**

**MAHA SURYANI INDRIASTUTI**

**NIM. 2103102244**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS**

**PGRI MADIUN**

**2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Maha Suryani Indriastuti telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 15 Juli 2025

Pembimbing I,




Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.

NIDN. 0713058001

Madiun, 15 Juli 2025

Pembimbing II,



Wiwin Juliyanti, S.E., S.Pd., M. Ak.

NIDN. 0722079303

## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Maha Suryani Indriastuti ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Selasa, 22 Juli 2025.

Panitia Penguji,

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.

Ketua

NIDN. 0704047305

  
Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.

Sekretaris

NIDN. 0724128802

  
Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.


Anggota

NIDN. 0713058001

  
Wiwin Juliyanti, S.E., S.Pd., M. Ak.

Anggota

NIDN. 0722079303

  
Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M

Anggota

NIDN. 0728047704

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.

NIDN. 0727078603

Mengesahkan,

Kaprodi S1 Manajemen



Dr. Apriyantj, S.E., M.M.

NIDN. 0704047305

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maha Suryani Indriastuti

NIM : 21031022244

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan hasil pengerjaan orang lain ataupun hasil pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil karya tulisan saya. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima konsekuensi atau sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 15 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Maha Suryani Indriastuti

NIM. 2103102244

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

لَا تَقْنَطُوا مِنْ رَحْمَةِ اللَّهِ

”Janganlah berputus asa dari rahmat Allah.”

Q.S Az-Zumar Ayat 53

Jalan ini panjang, tak semua orang bisa bertahan.

Realita-Fourtwnty

### **Skripsi ini dipersembahkan untuk:**

Ibu Surati (Alm) dan Bapak Sumardi, yang telah merawat dan membesarkan penulis sejak kecil dengan penuh kasih sayang.

Ibu Astuti dan Bapak Surya, orang tua kandung penulis, semoga bangga atas segala usaha dan pencapaian ini. Terima kasih atas doa-doa tulus serta segala bentuk dukungan yang telah diberikan selama ini.

Seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan dalam setiap langkah penulis.

Sahabat-sahabat seperjuangan yang telah menemani dalam suka maupun duka selama masa perkuliahan.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: “ Pengaruh *Content Marketing, Brand Ambassador, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Susu Ultra (Studi Empiris Konsumen Produk Susu Ultra Di Kota Madiun)*”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si. A.k C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Liliek Nur Sulistiyowati, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
5. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M., CPSMM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
6. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah bersedia memberi bimbingan, arahan, semangat, dan ilmu pengetahuan

selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.

7. Ibu Wiwin Juliyanti, S.E., S.Pd., M. Ak. Selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat dan ilmu pengetahuan selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.
8. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan. Semoga ilmu yang diberikan bermanfaat untuk kehidupan sehari-hari.
9. Kedua orang tua Ibu Astuti dan Bapak Surya, yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan semangat tanpa henti.
10. Ibu Surati (Alm) dan Bapak Sumardi, yang selalu yang selalu memberikan kasih sayang, doa tulus, serta semangat yang tak pernah surut.
11. Ibu Devi dan Bapak Sumarno, yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
12. Sahabat seperjuangan Diny Aggita Hayuningtyas, Septiana Putri Susilowati, Dwi Febrianti yang selalu memberikan bantuan, motivasi, dan kebersamaan selama proses perkuliahan maupun penyusunan skripsi.
13. Seluruh keluarga terutama kepada sepupu penulis yaitu, Kusnul Kasanah, dan Dwi Kusuma Ambarwati, dan Komarudin yang selalu ada dan memberikan dukungan.

14. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagai ilmu pengetahuan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Madiun, 15 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Maha Suryani Indriastuti', with a stylized flourish at the end.

Maha Suryani Indriastuti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	20
C. Rumusan Masalah .....	20
D. Tujuan Penelitian .....	20
E. Kegunaan Penelitian.....	21
<b>BAB II .....</b>	<b>23</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Kajian Pustaka.....	23
B. Kerangka Berpikir.....	39
C. Penelitian Terdahulu .....	40
D. Hipotesis Penelitian.....	62
<b>BAB III.....</b>	<b>69</b>
<b>TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN .....</b>	<b>69</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	69
B. Jadwal Penelitian.....	70
C. Desain Penelitian.....	71
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	72

E.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	75
F.	Definisi Operasional Variabel.....	76
G.	Teknik Pengumpulan Data.....	79
H.	Instrumen Penelitian.....	79
I.	Teknik Analisis Data.....	80
<b>BAB IV</b>	.....	<b>86</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>86</b>
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	86
B.	Deskripsi Data.....	87
C.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	96
D.	Hasil Pengujian Hipotesis .....	101
E.	Pembahasan.....	115
<b>BAB V</b>	.....	<b>132</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>132</b>
A.	Kesimpulan .....	132
B.	Implikasi dan Saran.....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>135</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>140</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	.....	<b>204</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Top 7 Seller Susu UHT 2023 .....	2
Gambar 1. 2 Top 3 Seller Susu UHT 2024 .....	2
Gambar 1. 3 Kuesioner Observasi .....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	40
Gambar 3. 1 Kerangka Berpikir .....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Konsumsi Susu UHT Berdasarkan Usia .....	4
Tabel 1. 2 Hasil Kuesioner Konsumen Ultra Milk di Kota Madiun Tahun 2025 ...	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	40
Tabel 3. 1 Rincian Kegiatan Penelitian.....	70
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	77
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran.....	80
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	88
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	89
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	90
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	92
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	93
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	94
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk Susu Ultra Dalam Satu Bulan Terakhir.....	95
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Content Marketing .....	97
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Brand Ambassador .....	98
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Citra Merek .....	99
Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	100
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Content Marketing ( $X_1$ ).....	102
Tabel 4. 13 Uji Validitas Brand Ambassador ( $X_2$ ) .....	103
Tabel 4. 14 Uji Validitas Citra Merek ( $X_3$ ).....	104
Tabel 4. 15 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y) .....	104
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas .....	106
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas .....	107
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	108
Tabel 4. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	109
Tabel 4. 20 Persamaan Regresi .....	110
Tabel 4. 21 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	112
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	114

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Validasi Pustaka .....	141
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	150
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	156
Lampiran 4 Hasil Analisis Data .....	194
Lampiran 5 Gambar Pendukung .....	201