

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA JARINGAN PAMELLA  
SUPERMARKET DI YOGYAKARTA**

*THE EFFECT OF BRAND IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION AND  
CUSTOMER LOYALTY IN PAMELLA NETWORK SUPERMARKETS IN  
YOGYAKARTA*

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh:**

**Daffa Abhiseka Hendrawan**

**20180410178**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2022/2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini,

Nama : Daffa Abhiseka Hendrawan

Nomor Mahasiswa : 20180410178

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA JARINGAN PAMELLA SUPERMARKET DI YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya, atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang ditulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau disebutkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 07 Juli 2023



Daffa Abhiseka Hendrawan

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya Almarhumah Mama Dyah Hetty Noviana dan Papa Hengki Hendrawan yang menjadi sumber kekuatan karena dengan dukungan dan do'a yang telah mereka berikan sehingga saya mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Saudara saya Naia Anindya Dara dan Ghaisan Farras Hendrawan yang telah membantu memberikan saran dan motivasi selama proses penulisan skripsi.
3. Teman seperjuangan saya Fitriana Halim, Kontrakan Sultan, Kontrakan Punya Kita, Kontrakan Bersama dan teman-teman seperjuangan saya yang lainnya, yang telah memberikan dukungan dan semangat.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan kemudahan, rahmat dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Jaringan Pamella Supermarket Di Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengusulkan topik ini, berharap dapat memberikan referensi untuk pengambilan keputusan perusahaan dan memberikan ide pengembangan untuk penelitian lebih lanjut. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Retno Widowati PA., SE., M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, memberikan arahan dan masukan, serta motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.

4. Ibu Dr. Indah Fatmawati, SE., M.Si. selaku Dosen Penguji yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, memberikan arahan dan masukan, serta motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Kedua orang tuaku yang telah memberikan dukungan baik secara materi maupun non materi, dan juga yang selalu memberikan semangat serta doa selama penulisan skripsi.
6. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, semangat, kemudahan dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa tulisan ini masih sangat kurang sempurna baik dari segi materi, penyusunan, dan tata bahasanya, oleh karena itu penulis berharap para pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaannya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, termasuk penulis, khususnya yang lain.

Yogyakarta, 27 Maret 2023

Daffa Alhiseka Hendrawan

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II .....	8
PENGEMBANGAN TEORI DAN HIPOTESIS .....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Citra Merek .....	8
2. Kepuasan Pelanggan.....	9
3. Loyalitas Pelanggan .....	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
C. Hipotesis .....	21
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	22
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
4. Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	25
D. Model Penelitian .....	28
BAB III.....	29

<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
<b>A. Objek dan Subjek Penelitian.....</b>	<b>29</b>
1. Objek Penelitian.....	29
2. Subjek Penelitian .....	29
<b>B. Data dan Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>29</b>
1. Data .....	29
2. Teknik Pengumpulan Data .....	29
<b>C. Populasi dan Teknik Sampling .....</b>	<b>30</b>
1. Populasi.....	30
2. Teknik Sampling .....	30
<b>D. Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>32</b>
<b>E. Uji Kualitas Instrumen .....</b>	<b>34</b>
1. Uji Validitas .....	34
2. Uji Reliabilitas .....	35
<b>F. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....</b>	<b>35</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>40</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....</b>	<b>40</b>
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
2. Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	41
<b>B. Pengujian Instrumen.....</b>	<b>43</b>
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	43
2. Proses Analisis Data.....	46
<b>C. Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>59</b>
1. Hubungan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan .....	60
2. Hubungan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
3. Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	61
4. Hubungan Kepuasan Memediasi pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	62
<b>D. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>63</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>66</b>
<b>SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
1. Simpulan .....	66
2. Keterbatasan Penelitian .....	67

3. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>
<b>Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....</b>	<b>72</b>
<b>Lampiran 2. Uji Validitas .....</b>	<b>75</b>
<b>Lampiran 3. Uji Reliabilitas .....</b>	<b>76</b>
<b>Lampiran 4. Path Diagram Alur.....</b>	<b>77</b>
<b>Lampiran 5. Konversi Diagram Alur Ke Dalam Persamaan Struktural ...</b>	<b>77</b>
<b>Lampiran 6. Uji Normalitas .....</b>	<b>78</b>
<b>Lampiran 7. Uji Identifikasi <i>Outliers</i> .....</b>	<b>79</b>
<b>Lampiran 8. Identifikasi Model Struktural .....</b>	<b>84</b>
<b>Lampiran 9. Uji <i>Goodness of Fit</i> .....</b>	<b>84</b>
<b>Lampiran 10. Uji Hipotesis.....</b>	<b>85</b>
<b>Lampiran 11. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....</b>	<b>85</b>
<b>Lampiran 12. Hasil Uji Mediasi .....</b>	<b>86</b>
<b>Lampiran 13. Profil Responden .....</b>	<b>86</b>
<b>Lampiran 14. Turnitin .....</b>	<b>88</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Indikator.....	32
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	42
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Bulanan .....	42
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian <i>Outliers</i> .....	51
Tabel 4. 6 Identifikasi Model Struktural .....	56
Tabel 4. 7 Menilai <i>Goodness of Fit</i> .....	57
Tabel 4. 8 Hubungan Antar Variabel.....	59
Tabel 4. 9 <i>Standardized Direct Effects (Group Number 1 - Default Model)</i> .....	61
Tabel 4. 10 <i>Standardized Indirect Effects (Group Number 1 – Default Model)</i> .....	62
Tabel 4. 11 Ringkasan Hasil Uji Mediasi .....	62

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Model Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 4. 1 Diagram Alur .....</b>	<b>47</b>
<b>Gambar 4. 2 Persamaan Struktural .....</b>	<b>48</b>
<b>Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahalonobis Distance.....</b>	<b>50</b>