

**Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap
Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Merek**
*The Effect of Brand Image and Brand Trust on
Customer Satisfaction and Brand Loyalty*

SKRIPSI

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



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ardiansyah Agung Widodo Aji

Nomor Mahasiswa : 20160410039

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Asal Perguruan Tinggi: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Karya Tulis : Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek
Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Merek

Menyatakan bahwa skripsi ini bukan hasil dari karya orang lain yang sudah pernah di terbitkan. Dan sepanjang pengetahuan saya skripsi ini tidak pernah di terbitkan di perguruan tinggi negri maupun swasta manapun. Kecuali beberapa karya yang tertulis untuk acuan skripsi yang ada di dalam daftar Pustaka. Dalam hal ini penulis bersedia dibatalkan ketika diketahui bahwa skripsi ini pernah diterbitkan.



Ardiansyah Agung Widodo Aji

PERSEMBAHAN

Dengan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunianya serta Hidayah-Nya, Shalawat beserta salam semoga terlimpahcurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW. sehingga dalam hal ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan kerendahan hati, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga saya khususnya untuk kedua orang tua saya yang telah memberi dukungan buat saya selama kuliah, dan memberi doa terbaik bagi saya.
2. Saya persembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri setelah berjuang keras dalam menempuh perjuangan sampai titik darah penghabisan ini.
3. Tak lupa juga saya persembahkan skripsi ini untuk teman saya yang selalu memberi dukungan dan semangat untuk saya. Terimakasih atas doa dan dukungannya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunianya serta Hidayah-Nya, Shalawat beserta salam semoga terlimpahcurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, sehingga dalam kesempatan ini saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Merek”

Skripsi ini disusun sebagai persyaratan dalam memenuhi tujuan penulis untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Akan tetapi, karya ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan orang-orang tercinta di sekeliling saya sebagai penulis karya, dalam kesempatan ini saya sangat berterimakasih terhadap beberapa pihak yang mendukung dan membantu sehingga karya ini dapat terselesaikan. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si., selaku Kepala Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu, doa, serta memberi dukungan terhadap saya supaya skripsi saya cepat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Indah Fatmawati, SE., M..Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah sabar membimbing, mengarahkan, mendoakan, serta meluangkan waktu untuk memberi bimbingan skripsi.

3. Untuk kedua orang tua saya, yang telah mendidik dan membesarkan dengan penuh rasa sayang dan tulus.
4. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan informasi.

Yogyakarta, 2023



Ardiansyah Agung Widodo Aji

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang.....	14
1.2 Pertanyaan penelitian.....	20
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Manfaat Penelitian.....	22
BAB 2 KERANGKA TEORI	23
2.1 Landasan Teori.....	23
2.2 Penurunan Hipotesis.....	29
1. Citra merek berpengaruh terhadap loyalitas merek.....	30
2. Kepercayaan merek berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan.....	31
3. Kepercayaan merek berpengaruh positif terhadap loyalitas merek.....	32
4. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas merek.....	34
5. Citra Merek Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Loyalitas Merek Melalui Kepuasan Pelanggan.....	37
6. Kepercayaan merek Berpengaruh Positif Signifikan Terhadap Loyalitas Merek Melalui Kepuasan Pelanggan.....	40
2.3 Model Penelitian.....	44
BAB 3. METODE PENELITIAN	45
3.1 Pendekatan dan Desain Penelitian.....	45
3.2 Responden Dan Setting Penelitian.....	45
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	47
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian.....	49
3.6 Definisi Oprasional.....	50
3.7 Pengujian instruen penelitian.....	52
3.8 Analisis Data.....	54
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Objek dan subjek Penelitian.....	58
1. Gambaran Objek Penelitian.....	58
2. Deskripsi Responden.....	59
4.2 Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	61

4.3	Statistik Deskriptif.....	64
4.4	Proses Analisis Data	69
1.	Pembahasan Model Berdasarkan Teori	69
2.	Menyusun Diagram Alur (Path Diagram)	69
3.	Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural	71
4.	Input Matriks dan Estimasi Model	72
5.	Identifikasi Model Struktural.....	81
7.	Interpretasi dan model Modifikasi Model	87
4.5	Pengujian Hipotesis	89
1)	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	89
2)	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	91
3)	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	91
4)	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	91
5)	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	93
6)	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	95
7)	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melaluiKepuasan Pelanggan	95
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	97
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN. DAN SARAN PENELITIAN		
	110	
5.1	Simpulan.....	110
5.2.	Keterbatasan Penelitian	112
5.3.	Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA		113
LAMPIRAN		118