

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS TERHADAP LOYALITAS  
MEREK MELALUI *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST***

**(Studi pada Pelanggan Restoran Pizza Hut di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED QUALITY ON BRAND  
LOYALTY THROUGH THE BRAND IMAGE AND BRAND  
TRUST***

***(Study on Pizza Hut Customers Restaurant in Yogyakarta)***



Disusun oleh

**Afip Hastino**

**20190410181**

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

**2023**

## PERNYATAAN

### PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Afip Hastino

Nomor Mahasiswa : 20190410181

Menyatakan bahwa skripsi ini berjudul "**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS TERHADAP LOYALITAS MEREK MELALUI *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST***" (Studi pada pelanggan restoran Pizza Hut di Yogyakarta), tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 3 Juli 2023



Afip Hastino

## **MOTO**

“Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupan.”

(QS Al.Baqarah: 286)

“Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dicapai. Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk diselesaikan. Karena. Sesungguhnya Allah bebas melaksanakan kehendak-Nya,

Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu menurut takarannya.”

(QS At-Thalaq: 3)

“Usaha dan doa tergantung pada cita-cita. Manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya.”

(Jalaluddin Rumi)

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi. Terima kasih atas doa dan dukungan kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian tugas akhir sehingga dapat memperoleh gelar sarjana. Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Teruntuk orang tua tercinta, Ayah, Ibu dan Kakak yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan motivasi yang sangat berharga bagi kehidupan Saya. Terima kasih atas segala kesabaran dan pengorbanan dalam mendidik Saya hingga sampai saat ini.
2. Keluarga serta saudara yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya dalam proses pengerjaan tugas akhir skripsi.
3. Sahabat perkuliahan Saya terutama Saung Cooper (Andhika, Machfud, Kresna, Irfan, Muflih, dan Atta) dan teman kerja saya di Instakicks.yk yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan semangat.

Dan untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu,terimakasih atas segala bentuk kebaikan kalian semua selama saya berada di Yogyakarta.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan ridho dan rahmatnya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS TERHADAP LOYALITAS MEREK MELALUI *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* (Studi Pada Pelanggan Restoran Pizza Hutt di Yogyakarta)”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi terhadap pelanggan restoran Pizza Hut di Yogyakarta terkait dengan memberikan ide pengembangan bagi Peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam membimbing hingga terselesaikannya skripsi.
4. Segenap Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan hingga akhir, semoga ilmu yang diperoleh dapat bermanfaat dalam kehidupan.
5. Kedua orang tua tercinta tanpa batas yang memberikan kasih sayang, kesabaran, doa, dan motivasi dalam mengiringi penulis menyelesaikan studinya.
6. Semua pihak yang telah memberikan dorongan, bantuan, dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 3 Juli 2023



Afip Hastino

## DAFTAR ISI

### DAFTAR ISI

HALAMAN PEGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI .....	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II .....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
C. Pengembangan Hipotesis Terdahulu.....	27
D. Model Penelitian .....	33
Sumber : Kurniawan (2017).....	33
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	33
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN.....	34
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	34

B. Jenis Data .....	34
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	34
D. Teknik Pengumpulan Data .....	36
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	37
F. Uji Kualitas Instrument .....	39
G. Alat Analisis dan Uji Hipotesis .....	40
BAB IV .....	47
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....	47
B. Uji Kualitas Instrumen .....	50
C. Hasil Penelitian .....	55
D. Pengujian Hipotesis .....	65
E. Pembahasan (Intepretasi) .....	71
BAB V .....	77
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN .....	77
A. Simpulan .....	77
B. Keterbatasan Penelitian .....	78
C. Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN .....	82



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Skala Likert Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4. 6 Interpretasi Kelas Interval.....	52
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Quality</i> .....	53
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i> .....	53
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Trust</i> .....	54
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Loyalty</i> .....	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas .....	59
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Outlier .....	61
Tabel 4. 13 Hasil <i>Computation of Degrees of Freedom</i> .....	61
Tabel 4. 14 <i>Goodness of Fit</i> .....	62
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung .....	66
Tabel 4. 16 Standardized Direct Effect.....	69
Tabel 4. 17 Standardized Indirect Effect.....	69
Tabel 4. 18 Standardized Indirect Effect.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Top Brand Index</i> Restoran Pizza Hut di Indonesia .....	3
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	33
Gambar 4. 1 Diagram Jalur .....	56
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	57
Gambar 4. 3 Hasil dari <i>Degree of Freedom</i> .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 Data Tabulasi Responden.....	86
Lampiran 3 Uji Validitas.....	91
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	92
Lampiran 5 Statistik Deskriptif.....	93
Lampiran 6 Diagram Jalur.....	94
Lampiran 7 Persamaan Struktural.....	95
Lampiran 8 Uji Normalitas.....	96
Lampiran 9 Uji Outlier.....	97
Lampiran 10 <i>Computation of Degrees of Freedom</i> .....	100
Lampiran 11 Uji <i>Goodness of Fit Indeks</i> .....	101
Lampiran 12 Uji Hipotesis Secara Langsung.....	102
Lampiran 13 Uji Hipotesis Tidak Langsung.....	103