

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi pada *Fashion* Uniqlo di Pakuwon Mall Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION***

(Study on Fashion Uniqlo at Pakuwon Mall Yogyakarta)



Disusun oleh:

Salman Hamdani Al Maududi

20200410045

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

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi pada *Fashion Uniqlo* di Pakuwon Mall Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION***

(Study on Fashion Uniqlo at Pakuwon Mall Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

Salman Hamdani Al Maududi

20200410045

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

2023

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Salman Hamdani Al Maududi

NIM : 20200410045

Menyatakan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Fashion Uniqlo di Pakuwon Mall Yogyakarta)” belum pernah ada yang mengajukan judul tersebut untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, serta sepanjang pembuatan skripsi ini tidak terdapat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan tertera pada daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari skripsi ini diketahui terbukti terdapat karya yang pernah diterbitkan oleh orang lain , maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun.

Yogyakarta, 30/11/2023



Salman Hamdani Al Maududi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Subhanallahu Wata'ala. Atas kasih sayang dan cinta-Mu karena telah memberikan kekuatan dan ilmu yang bermanfaat sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad Shallallahu `alaihi wasallam, yang telah menuntun saya hingga saat ini.

Saya persembahkan tugas akhir ini kepada orang-orang yang saya sayangi dan selalu memberikan dukungan kepada:

Orang tua saya Ayahanda Helmi dan Ibunda Lestari yang telah memberikan dukungan melalui doa-doa, cinta, kasih sayang, dan mateti selama ini selama proses perkuliahan ini. Dengan terselesainya skripsi ini, semoga bisa menjadi langkah awal untuk membuat ayah dan ibu bangga. Sekali lagi, terimakasih ibu dan ayah atas semuanya.

Kakak saya, Lubna Roisati Nabila. Terimakasih telah selalu memberikan motivasi dan semangat. Semangat! Semoga Allah Subhanallahu Wata'ala memberikan kemudahan dalam segala urusan kakak.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa hanya kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat, rahmat, dan hidayahnya serta kesehatan untuk kelancaran dalam penulisan tugas akhir ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan”**. Penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar sarjana.

Tugas akhir ini tidak akan sempurna tanpa bimbingan dan kerjasama dari pihak lain. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak, khususnya 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 Wahyuningsih, SE., 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 membimbing dengan sabar dan tulus selama proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Ibu Fauziyah, SE., M.Si. selaku dosen yang telah memberikan arahan dengan sabar selama proses pengolahan data.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama ini.
6. Ibu dan Ayah tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan terbaik sehingga terselesaikan tugas akhir ini.

7. Kakak semata wayang tercinta, Lubna Roisati Nabila yang selalu memberikan motivasi sehingga terselesaikan tugas akhir ini.

Yogyakarta, 30/11/2023

Penulis



Salman Hamdani Al Maududi

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
B. Penelitian Terdahulu.....	11
C. Pengembangan Hipotesis	26
D. Model Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Objek dan Subjek Penelitian	36
B. Jenis Data	36
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data dan Penentuan Skala.....	38
E. Definisi Operasional.....	39
F. Instrumen Penelitian.....	41
G. Uji Kualitas Instrumen	41
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	46
B. Uji Kualitas Instrumen	49
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	51
D. Pembahasan (Interpretasi).....	64
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN , DAN SARAN.....	67
A. Simpulan	67
B. Keterbatasan Penelitian.....	68
C. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1. Top Kenaikan Merek <i>Fashion</i>	4
TABEL 2.1. Data Penelitian Terdahulu	11
TABEL 3. 1. Data Definisi dan Indikator Variabel.....	39
TABEL 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
TABEL 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
TABEL 4.3. Hasil Uji Validitas	50
TABEL 4.4. Hasil Uji Reliabilitas	51
TABEL 4.5. <i>Degree of Freedom</i>	53
TABEL 4.6. Uji Normalitas	54
TABEL 4.7. Data <i>Outliers</i>	56
TABEL 4.8. Data <i>Outliers</i> 2	57
TABEL 4.9. Data <i>Outliers</i> 3	58
TABEL 4.10. Uji <i>Goodness of Fit</i>	58
TABEL 4.11. Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	60
TABEL 4.12. <i>Standarized Directs Effects</i>	62
TABEL 4.13. <i>Standarized Indirects Effects</i>	63

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1. Kerangka Penelitian	35
GAMBAR 4.1. Diagram Jalur	52
GAMBAR 4.2. Diagram Persamaan Struktural	52
GAMBAR 4.3. <i>Bootstrapping</i>	55
GAMBAR 4.4. Nilai Batas <i>Mahalanobis Distance</i>	56
GAMBAR 4.5. Model Pengaruh Antar Variabel	59