

**PENGARUH KESADARAN MEREK, *ELECTRONIC SERVICE QUALITY*
TERHADAP LOYALITAS MEREK MELALUI CITRA MEREK**

(Studi pada Pelanggan ShopeeFood di Daerah Istimewa Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF BRAND AWARENESS, ELECTRONIC SERVICE
QUALITY ON BRAND LOYALTY THROUGH BRAND IMAGE***

(Study on ShopeeFood Customers in the Special Region of Yogyakarta)



Disusun oleh:

RIA ANGGRAENI NOVITASARI

20200410318

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2024

**PENGARUH KESADARAN MEREK, *ELECTRONIC SERVICE QUALITY*
TERHADAP LOYALITAS MEREK MELALUI CITRA MEREK**

(Studi pada Pelanggan ShopeeFood di Daerah Istimewa Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF BRAND AWARENESS, ELECTRONIC SERVICE
QUALITY ON BRAND LOYALTY THROUGH BRAND IMAGE***

(Study on ShopeeFood Customers in the Special Region of Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

RIA ANGGRAENI NOVITASARI

20200410318

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ria Anggraeni Novitasari

Nomor Mahasiswa : 20200410318

Menyatakan skripsi ini yang berjudul: "**PENGARUH KESADARAN MEREK, ELECTRONIC SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS MEREK MELALUI CITRA MEREK (Studi pada Pelanggan ShopeeFood di Daerah Istimewa Yogyakarta)**" untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi, sepanjang sepengetahuan saya tidak ada karya yang pernah diajukan dan tidak terdapat karya yang pernah ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali naskah yang telah disebutkan dalam Daftar Pustaka. Saya bersedia karya saya dibatalkan apabila telah melanggar ketentuan yang berlaku, seperti menyalin atau menulis karya milik orang lain.

Yogyakarta, 31 Januari 2024



Ria Anggraeni Novitasari

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas nikmat yang telah diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maka saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tua saya yaitu Ibunda Suryani dan Ayahanda Sukananto serta Budhe saya yang bernama Suprapti, yang selalu memberikan nasihat, dukungan dan mendoakan saya sepanjang hari serta memfasilitasi kebutuhan saya hingga lulus sarjana.
2. Teman-teman terdekat yang saya sayangi yaitu Salwa Sufi Syifa K, Farah Amalia Haura, Muhammad Fakhri Akbar, Lidya Nurul K, dan orang-orang disekitar saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang sudah memberikan saya motivasi dan dukungan hingga saya bisa berada di titik ini hingga sekarang, serta selalu meluangkan waktunya untuk mendengarkan segala keluhan saya, dan membantu hal yang saya butuhkan dalam proses pengerjaan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT telah memberikan kerahmatan, hidayah serta kemudahan penulisan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Merek, Electronic Service Quality Terhadap Loyalitas Merek Melalui Citra Merek”. Salah satu syarat yang digunakan untuk memperoleh gelar Sarjana di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ini adalah penyusunan skripsi. Penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang ada. Sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada:

1. Dekan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bapak Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc.,Ph.D., Ak., CA., CRP yang telah memberikan petunjuk serta kemudahan dalam penulisan laporan.
2. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. yang memberikan petunjuk serta kemudahan selama pembuatan skripsi
3. Dosen Pembimbing, Ibu Hasnah Rimiyati, SE., M.Si yang telah memberikan bimbingan, dan kesabarannya dan segala masukan selama proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat berjalan lancar.
4. Ayah, Ibu yang selalu memberi semangat serta perhatian dan memfasilitasi hingga saya bisa menyusun skripsi ini.
5. Semua pihak yang memberi bantuan, dukungan dalam keadaan apapun dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Demikian dengan segala kerendahan hati saya menyadari banyak kurangnya dalam penyusunan skripsi ini sehingga saya memohon maaf atas salah dan kurang tersebut. Maka dari itu, sangat diperlukan kritik dan saran, semoga skripsi ini bisa membawa banyak manfaat bagi banyak orang terutama dalam mengembangkan penelitian selanjutnya yang sesuai dengan topik ini.

Yogyakarta



Ria Anggraeni Novitasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kesadaran Merek.....	8
2. <i>Electronic Service Quality</i>	9
3. Citra Merek.....	11
4. Loyalitas Merek.....	12
B. Hasil Penelitian Terdahulu	14
C. Pengembangan Hipotesis.....	29
8. Model Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Objek dan subjek penelitian.....	40
B. Jenis data.....	40

C.	Populasi dan Sampel Penelitian	41
D.	Teknik pengumpulan data	42
E.	Definisi Operasional Variabel	43
1.	Variabel Eksogen (X).....	44
2.	Variabel Endogen (Y)	44
3.	Variabel <i>Intervening</i> (Mediasi).....	44
F.	Uji Kualitas Instrumen.....	46
1.	Uji Validitas	46
2.	Uji Reliabilitas.....	46
G.	Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	46
1.	Analisis Deskriptif.....	47
2.	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	48
BAB IV	55
A.	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	55
B.	Uji Kualitas Instrumen.....	62
1.	Uji Validitas	62
2.	Uji Reliabilitas.....	63
C.	Uji Asumsi Structural Equation Model (SEM)	64
1.	Uji Sampel.....	65
2.	Uji Normalitas	65
3.	Uji Outliers	66
4.	Uji Multikolinieritas	67
D.	Uji Hipotesis	70
E.	Pembahasan	75
BAB V	83
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	83
<u> </u> A.	Simpulan	83
<u> </u> B.	Keterbatasan Penelitian.....	83
<u> </u> C.	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
Lampiran	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Riset Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Skala Likert	43
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	45
Tabel 3. 3 Batas Kategori Tabel	47
Tabel 3. 4 Kriteria Goodnes Of Fit.....	53
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Profil Responden	57
Tabel 4. 2 Deskripsi variabel kesadaran merek.....	59
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Electornic Service Quality	60
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Citra Merek.....	61
Tabel 4. 5 Deskripsi Varibael Loyalitas Merek	61
Tabel 4. 6 Rangkuman Hasil Pengujian Validitas	62
Tabel 4. 7 Rangkungan Hasil Pengujian Reliabilitas	63
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Normalitas.....	65
Tabel 4. 9 Hasil P engujian Outliers Multivariat.....	66
Tabel 4. 10 Korelasi Antar Variabel Independen.....	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Kelayakan Goodness Of Fit	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kelayakan Goodness Of Fit Setelah Modifikasi	69
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Hipotesis	
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Sobel Pengaruh Kesadaran Merek terhadap Loyalitas Merek Melalui Citra Merek.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Layanan Pesan Antar Makanan Indonesia	2
Gambar 1. 2 Transaksi Pesan Antar Makanan Di Indonesia	3
Gambar 2. 1 Model Penelitian	38
Gambar 4. 1 Hasil Structural Equation Model (SEM)	68
Gambar 4. 2 Hasil Structural Equation Model (SEM) Setelah Modifikasi	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	90
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden	96
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	103
Lampiran 4. Uji Validitas	105
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	106
Lampiran 6. Uji Statistik Deskriptif.....	107
Lampiran 7. Model Penelitian.....	109
Lampiran 8. Uji Normalitas	110
Lampiran 9. Uji Outlier.....	111
Lampiran 10. Uji Multikolinieritas	114
Lampiran 11. Degree Of Freedom	115
Lampiran 12. Hasil Uji Kelayakan	116
Lampiran 13. Godness of Fit.....	117
Lampiran 14. Uji Hipotesis	120
Lampiran 15. Uji Mediasi	121