

**ANALISIS PENGARUH ELEMEN *BRAND EQUITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DR.MARTENS DI KOTA
YOGYAKARTA**



Oleh

AILEN SEPTIANSYAH

20190410465

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ailen Septiansyah

Nomor Mahasiswa : 20190410465

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “ANALISIS PENGARUH ELEMEN *BRAND EQUITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DR.MARTENS DI KOTA YOGYAKARTA” tidak terdapat karya 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, 18 Maret 2024


Ailen Septiansyah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur yang saya rasakan hingga saat ini tentunya ada berbagai macam dukungan yang saya dapatkan, sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Dengan hormat dan ucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya yang saya cintai dan saya banggakan yaitu Bapak Mulyadi dan Ibu Siti Halimah yang selalu memberikan saya dukungan dalam bentuk materil maupun emosional. Terimakasih atas kepercayaan yang diberikan sehingga saya bisa sampai dititik ini.
2. Kakak saya Sindi Faradilla yang selalu memberikan dorongan dan motivasi sehingga bisa ke tahap ini. Terimakasih atas dukungannya dan tetaplah menjadi kakak saya yang paling hebat.
3. Keluarga besar dari belah ibu dan bapak saya. Terimakasih telah memberi dukungan hingga saya semakin bersemangat untuk menyelesaikan proses skripsi ini.
4. Dosen pembimbing Ibu Dr. Indah Fatmawati, M.Si. yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan masukan, bimbingan dan ilmu selama proses penyelesaian skripsi.
5. Teman perkuliahan saya yaitu divreb grup (dika, breli, alif, hari, thalita, regita, arel, ajizah), meme xlaloe (meme, rio, husein, jihad, nando, jarot, bowo, dimhud, ety, nindi, nana) dan teman terdekat saya kirana dan dini nurfitri. Terimakasih atas dukungan kalian atas proses penyelesaian skripsi ini.

6. Anak anak kosan Samudra yaitu bang jabung, bang arif, bang egi, adit, bang nando, bang robil. Terimakasih atas kenangannya dan selalu mengingatkan, menyemangati saya dalam berproses.
7. Diri saya sendiri, yang sudah mampu berjuang sampai ke titik ini walaupun mengalami proses tidak cepat tapi insyaallah selalu sampai tujuan akhir.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat yang diberikan hingga sehingga dapat menyusun skripsi ini hingga selesai sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.


Tujuan dari skripsi ini ialah untuk menunjukkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Dalam penyusunan skripsi ini tentu peneliti telah dibimbing serta diarahkan oleh berbagai pihak. Maka dari itu dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., CA., Akt. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang memberikan arahan serta dukungan kepada mahasiswa Manajemen.
3. Ibu Dr. Indah Fatmawati, SE, M. Si selaku dosen pembimbing skripsi, dengan penuh kesabaran dan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan pada proses penulisan skripsi ini.
4. Segenap dosen pengajar Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mengajarkan ilmu dengan sangat banyak.
5. Berbagai pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.

Skripsi ini telah disusun dengan sebaik-baiknya, namun tentu masih terdapat kekurangan di dalam penyusunan ini. Oleh karena itu, saran serta kritik yang bersifat membangun dari semua pihak yang membaca skripsi ini sangat diharapkan. Melalui ini penulis berharap dengan adanya tugas akhir berbentuk skripsi bisa memberikan manfaat, pengetahuan serta inspirasi bagi pembaca.

Yogyakarta, 18 Maret 2024

Penulis


Ailen Septiansyah



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
Kerangka Teori	8
A. Konsep-Konsep dalam Penelitian.....	8
B. Hasil Penelitian Terdahulu	17
C. Hubungan Antar Variabel	20
D. Model Penelitian.....	31
BAB III.....	36
METODE PENELITIAN	36

A. Pendekatan Penelitian	36
B. Subjek Penelitian	36
C. Objek Penelitian.....	36
D. Metode Penyampelan dan Sampel Penelitian.....	37
E. Metode Pengumpulan data	37
F. Identifikasi Variabel	38
G. Definisi Operasional.....	38
H. Pengujian Instrumen	40
I. Uji Hipotesis dan Analisis Data	40
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum subjek/objek penelitian	49
B. Gambaran umum subjek penelitian.....	50
C. Analisis Deskriptif.....	52
D. Uji Kualitas Instrumen.....	55
E. Uji Asumsi SEM.....	58
F. Uji Hipotesis	67
G. Pembahasan.....	70
BAB V.....	74
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN DAN IMPLIKASI	
.....	74
A. Simpulan	74
B. Keterbatasan Penelitian	75
C. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Variabel	38
Tabel 4. 1 Profil Responden	50
Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif	52
Tabel 4. 3 Uji Validitas	56
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Outliers.....	63
Tabel 4. 7 Identifikasi Model Struktural	66
Tabel 4. 8 Tabel Menilai Goodness of Fit	66
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Hipotesis.....	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	31
Gambar 4. 1 Persamaan Struktural.....	60
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	60
Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahalonobis Distance.....	63

