

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi pada pelanggan Supernova Cybercafe Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER LOYALTY WITH CONSUMER SATISFACTION AS AN  
INTERVENING VARIABLE  
(Study on Supernova Cybercafe Yogyakarta Customers)***

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**FABI ZAKI ALFARIZI  
20140410443**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2021**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fabi Zaki Alfarizi

Nomor Induk Mahasiswa : 20140410443

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada pelanggan Supernova Cybercafe 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, 19 April 2021



Fabi Zaki Alfarizi

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, saya mengucapkan terimakasih dan karya tulis ini saya persembahkan kepada pihak yang berpengaruh dalam perjalanan hidup saya.

1. Teruntuk Bapak dan Mama, terimakasih karena sejauh ini sudah selalu sabar serta memberikan semangat, doa, motivasi, dan terus mendukung hingga skripsi ini selesai.
2. Teman-teman terbaik di Classka Coffe. Gusti, Fauzun, Fuad, Chairun, Yoga, Rafi, Ihsan, Firul, Widya, Eca, Gilang, Hanif, Deni, Samin, Lukman, Adit, Faizal, Anas, Suji, eklesius, yedija yang selalu bisa menghibur dan tanya kapan lulus.
3. Orang-orang spesial yang selama perkuliahan selalu memberikan semangat, dukungan dan menjadi motivasi buat segera lulus. Annisa Kartika Sari, Dita Seliana, Celine Indah Safira, Rizka Alwathan, Rizki Chesira Wardhani, dan Reghina Salsabila Utami.
4. Teman-teman Dota yang selalu ada saat suntuk. Azol, Adam, Lingga, Hafid, Rizal, Eki, Donna. Semoga kalian segera lulus juga.
5. Teman-teman terbaik yang selalu ada di saat-saat terakhir. Rafi, Nadia, Fuad. Terimakasih sudah menjadi tempat bercerita tentang masalah-masalah hidup.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan rahmat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada pelanggan Supernova Cybercafe Yogyakarta)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan dalam mengambil keputusan di bidang pemasaran serta dapat memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

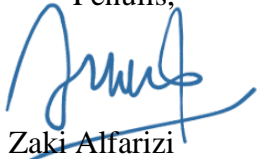
Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati PA, M.Si, Ph.D. selaku kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Ibu dan Ayah serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan semangat, dorongan, dan perhatiannya hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 19 April 2021

Penulis,  
  
Fabi Zaki Alfarizi

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 Skala Likert.....	25
Tabel 3.2 Kriteria <i>Goodness Of Fit</i> .....	32
Tabel 4.1 Profil Responden.....	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.4 Nilai Kelas Interval.....	37
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek.....	38
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	38
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Outliers.....	45
Tabel 4.11 Hasil Nilai <i>Degrees Of Freedom</i> .....	49
Tabel 4.12 Menilai Goodness Of Fit.....	50
Tabel 4.13 Hubungan Antar Variable.....	52
Tabel 4.14 Standardized Direct Effects.....	55
Tabel 4.15 Standardized Indirect Effects.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Diagram Alur.....	42
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	42
Gambar 4.3 Nilai Batas Mahalonobis Distance.....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	72
Lampiran 2: Tabulasi Data Responden.....	78
Lampiran 3: Karakteristik Responden.....	86
Lampiran 4: Uji Validitas.....	87
Lampiran 5: Uji Reliabilitas.....	89
Lampiran 6: Statistik Deskriptif.....	92
Lampiran 7: Model Penelitian Struktural.....	94
Lampiran 8: Uji Normalitas.....	95
Lampiran 9: Uji Outlier.....	96
Lampiran 10: Degree Of Freedom.....	99
Lampiran 11: <i>Goodness Of Fit</i> .....	100
Lampiran 12: Uji Hipotesis.....	101