

**ANALISIS PENGARUH EKUITAS MEREK DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN
MEREK SEBAGAI MEDIASI**

**(Studi Pada Pengguna Pasta Gigi Merek Formula di Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF BRAND EQUITY AND BRAND
IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY WITH BRAND TRUST AS A
MEDIATION***

***(Study of Formula Brand Toothpaste Users in the Special Region of
Yogyakarta)***



Disusun Oleh:

Mustafa Kamal Faza

20190410057

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

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Mustafa Kamal Faza

NIM : 20190410057

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**ANALISIS PENGARUH EKUITAS MEREK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN MEREK SEBAGAI MEDIASI (Studi Pada Pengguna Pasta Gigi Merek Formula di Daerah Istimewa 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 dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 25 September 2023



10000
METERAI
TEMPEL
B70C2AK0073247638

Mustafa Kamal Faza

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan inayahnya sehingga penulis memiliki kemauan dan kemampuan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sholawat serta salam tak pernah terlupakan kepada utusan-Nya Nabi Muhammad SAW. Yang telah mengajarkan umatnya berbagai macam ilmu agama dan ilmu pengetahuan. Allahumma Sholli Ala Sayyidina Muhammad. Skripsi ini penulis persembahkan kepada

1. Kedua orang tuaku bapak Mukodas dan ibu Sakdiyah, yang senantiasa mendukungku, memberi kasih sayang dan selalu mendoakan setiap langkahku.
2. Skripsi ini penulis persembahkan juga kepada seluruh keluarga besa saya yang selalu memberikan pencerahan dan dukungan secara moral.
3. Tidak lupa skripsi ini penulis persembahkan kepada teman – teman saya yang telah memberikan masukan, saran, do'a, dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Wasyukurillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat beserta karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Pengaruh Ekuitas Merek, Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan merek Sebagai Mediasi Pada Pasta Gigi Merek Formula Di DIY”**.

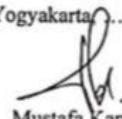
Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang sesuai dengan yang diharapkan oleh penulis, walaupun dengan keterbatasan yang dimiliki.

Penulis menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis mengucapkan terimakasih dengan setulus hati kepada pihak-pihak yang telah membimbing serta membantu penulis selama penulisan skripsi ini, kepada:

1. Bapak Prof. Rizal yaya SE., M.Si., Ak. CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan serta masukan.
4. Orang tua yang selalu memberikan doa serta dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.

5. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan dan kemudahan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik serta saran sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta.....2023



Mustafa Kamal Faza

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Pengembangan Hipotesis	37
D. Model Penelitian	43
BAB III	44
METODE PENELITIAN	44
A. Objek dan Subjek Penelitian	44
B. Jenis Data	44
C. Populasi dan Sampel	44
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Definisi Operasional Variabel	46
F. Uji Kualitas Instrument	49
G. Metode Analisis Data	49
BAB IV	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Objek penelitian	52
B. Karakteristik Responden	53
C. Uji Kualitas Instrumen	56
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis	58
E. Pembahasan	76

BAB V	87
SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	87
A. Simpulan	87
B. Keterbatasan Penelitian.....	88
C. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Pasta Gigi Di Indonesia Tahun 2020	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 4.1 Usia Responden.....	53
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.3 Domisili Responden	54
Tabel 4.4 Pendidikan Responden	55
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	55
Tabel 4.6 Pendapatan Responden.....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.9 Interpretasi Kelas Interval	59
Tabel 4.10 Tabel Deskriptif Variabel Ekuitas Merek	59
Tabel 4.11 Tabel Deskriptif Variabel Citra Merek	60
Tabel 4.12 Tabel Deskriptif Variabel Kepercayaan Merek	61
Tabel 4.13 Tabel Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Outliers	67
Tabel 4.16 Identifikasi Model Struktural	70
Tabel 4.17 Tabel Menilai Goodness of Fit	70
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Langsung	72
Tabel 4.19 <i>Standardized Direct Effects</i>	75
Tabel 4.20 <i>Standardized Indirect Effects</i>	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	43
Gambar 4.1 Logo formula	52
Gambar 4.2 Konveksi Diagram Jalur	64
Gambar 4.3 Persamaan Struktural	64
Gambar 4.4 Nilai Batas Mahalonobis Distance.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	93
Lampiran 2 Karakteristik Responden	118
Lampiran 3 Uji Validitas	132
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	133
Lampiran 5 Analisis Deskripsi	134
Lampiran 6 Model Penelitian	135
Lampiran 7 Identifikasi Model Struktural	136
Lampiran 8 Uji Normalitas Data	136
Lampiran 9 Uji Mahalonis Outlier	136
Lampiran 10 Uji Hipotesis	139
Lampiran 11 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	140
Lampiran 12 Uji Goodness of Fit	142
Lampiran 13 Surat Hasil turnitin	143