

**PENGARUH *BRAND AWARENESS* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION***

(Studi pada Pelanggan Teh Pucuk Harum di Daerah Istimewa Yogyakarta)

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

(Studi on Teh Pucuk Harum Customer in Special Region of Yogyakarta)



Oleh

PUTRI NURUL FITRIAH

20200410042

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

2024

**PENGARUH *BRAND AWARENESS* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION***

(Studi pada Pelanggan Teh Pucuk Harum di Daerah Istimewa Yogyakarta)

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

(Studi on Teh Pucuk Harum Customer in Special Region of Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :

PUTRI NURUL FITRIAH

20200410042

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Putri Nurul Fitriah

Nomor Mahasiswa : 20200410042

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH *BRAND AWARENESS* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *COSTUMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* (Studi pada Pelanggan Teh Pucuk Harum 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 atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogvakarta, 05 Juli 2024


Putri Nurul Fitriah

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

Baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap”

(Q.S Al-Insyirah : 5-8)

"Maka, ingatlah kepada-Ku, Aku pun akan ingat kepadamu. Bersyukurlah kepada-Ku dan janganlah kamu ingkar kepada-Ku"

(Q.S Al-Baqarah : 152)

"Dan apabila hamba-hamba-Ku bertanya kepadamu tentang Aku, maka (jawablah), bahwasanya Aku adalah dekat. Aku mengabulkan permohonan orang yang berdoa apabila ia memohon kepada-Ku, maka hendaklah mereka itu memenuhi (segala perintah-Ku) dan hendaklah mereka beriman kepada-Ku, agar mereka selalu berada dalam kebenaran" (Q.S Al-Baqarah :186)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur bagi Allah SWT atas limpahan rahmat taufiq, hidayah, dan inayah-nya kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Miarso. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana. Penulis mengucapkan terima kasih untuk semua yang diberikan perhatian, kasih sayang, dan cinta yang sangat besar. Terima kasih telah mendidik dan membesarkan penulis dengan sepenuh hati. Terima kasih sudah berjuang untuk kehidupan penulis sehingga bisa sampai tahap ini. Sehat selalu dan teruslah hidup lebih lama agar dapat melihat disetiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis.
2. Pintu surgaku, Ibu Sukrismain. Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, pengorbanan, cinta, motivasi, do'a serta kata kata yang sering dilontarkan "*Anak ibu bapak pasti bisa. Libatkan Allah SWT dalam keadaan apapun. Tetaplah semangat*" dan juga tanpa lelah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup penulis. Ibu sangat berarti. Semoga Allah SWT selalu menjaga dalam kebaikan dan kemudahan aamiin.

3. Adikku tercinta, Muhammad Azfar Zamzami. Terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi yang paling hebat, adikku.

Terima kasih kepada semua pihak-pihak yang sudah memberikan bantuan dan dukungan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Akhir kata semoga karya tulis ilmiah ini dapat menambahkan wawasan dan bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul "PENGARUH *BRAND AWARENESS* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*" (Studi Pada Pelanggan Teh Pucuk Harum di Daerah Istimewa Yogyakarta). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. yang telah memberikan kemudahan selama penulisan skripsi
2. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. yang telah memberikan petunjuk bimbingan dan kemudahan selama penulisan skripsi
3. Bapak Radyan Dananjoyo, SE., MM., M.Sc., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi

4. Orangtua serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Segenap Dosen Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis
6. Orang tua, saudara-saudara kami, atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, semangat, dan kerjasamanya dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Kami menyadari proposal skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Yogyakarta, 5 Juli 2024



Putri Nurul Fitriah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. <i>Grand Theory</i>	9
B. Definisi Konseptual	11
C. Penelitian Terdahulu	15
D. Hubungan Antar Variabel	23
E. Model Penelitian.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Pendekatan Penelitian.....	47
B. Objek Penelitian dan Subjek Penelitian	47
C. Jenis Data.....	48

D. Metode Pengambilan Sampel Penelitian.....	48
E. Metode Pengumpulan Data.....	49
F. Identifikasi Variabel.....	50
G. Definisi Operasional Variabel.....	51
H. Uji Kualitas Instrumen.....	52
I. Alat Analisis Data/ Uji Hipotesis.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	59
C. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	65
D. Hasil Penelitian.....	69
E. Pembahasan.....	83
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Keterbatasan Penelitian.....	92
C. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data survei <i>top brand awards</i> teh pucuk harum tahun 2021-2023	2
Tabel 1. 2 Jumlah Mahasiswa	5
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	15
Tabel 2. 2 Hubungan <i>brand awareness</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	24
Tabel 2. 3 Hubungan <i>brand image</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	27
Tabel 2. 4 Hubungan <i>brand awareness</i> terhadap <i>customer loyalty</i>	29
Tabel 2. 5 Hubungan <i>brand image</i> terhadap <i>customer loyalty</i>	32
Tabel 2. 6 Hubungan <i>customer satisfaction</i> terhadap <i>customer loyalty</i>	35
Tabel 2. 7 Hubungan <i>brand awareness</i> terhadap <i>customer loyalty</i> dimediasi oleh <i>customer satisfaction</i>	38
Tabel 2. 8 Hubungan <i>brand image</i> terhadap <i>customer loyalty</i> dimediasi oleh <i>customer satisfaction</i>	42
Tabel 3. 1 Skala likert	50
Tabel 3. 2 Indikator variable	51
Tabel 4. 1 Jenis kelamin responden	60
Tabel 4. 2 Usia responden	60
Tabel 4. 3 Domisili responden.....	61
Tabel 4. 4 Pendidikan terakhir responden.....	62
Tabel 4. 5 Jenis pekerjaan responden	63
Tabel 4. 6 Tingkat pendapatan/uang saku per bulan	64
Tabel 4. 7 Hasil uji <i>confirmatory factor analysis</i>	65
Tabel 4. 8 Hasil uji reliabilitas instrumen	66
Tabel 4. 9 Hasil uji normalitas	68
Tabel 4. 10 Hasil uji normalitas.....	72
Tabel 4. 11 Hasil uji outlier.....	74
Tabel 4. 12 <i>Computation of degrees of freedom (Deafault model)</i>	75
Tabel 4. 13 Hasil uji <i>goodness of fit indeks</i>	76
Tabel 4. 14 Pengujian hipotesis langsung	78
Tabel 4. 15 Pengujian hipotesis tidak langsung <i>sandardized derect effect</i>	81
Tabel 4. 16 Pengujian hipotesis tidak langsung <i>sandardized inderect effect</i>	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Minuman Teh Kemasan Favorit di Indonesia 2023	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	46
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	70
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural	71
Gambar 4. 3 Uji <i>Outlier</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	101
Lampiran 2 Karakteristik Responden	106
Lampiran 3 Uji Kualitas Instrumen	109
Lampiran 4 Uji Normalitas	111
Lampiran 5 Uji <i>Outlier</i>	112
Lampiran 6 Uji <i>Goodness Of Fit</i>	117
Lampiran 7 <i>Regression Weight</i>	118
Lampiran 8 Uji Efek Mediasi.....	119
Lampiran 9 Tabulasi Data Responden	121