

**PENGARUH CITRA MEREK DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Pelanggan Dirty Chick)**

***THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND PERCEPTION OF SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION
AS INTERVENING VARIABLE
(Study on Dirty Chick Customers)***

SKRIPSI

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



Oleh:

KRISNA MEGA RIANGGARA

20140410075

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Krisna Mega Rianggara

NIM : 20140410075

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH CITRA MEREK DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA PELANGGAN DIRTY CHICK)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat tertulis 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 untuk dibatalkan.

Yogyakarta, 31 - 07 - 2021


Krisna Mega Rianggara

MOTTO

**HIDUP INI PILIHAN, PILIHAN YANG BAIK AKAN MEMBERIKAN HASIL
YANG BAIK**

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri”.

(Q.S. Ar-Ra'd:11)

*“Whatever the mind can conceive and believe, it can
achieve”*

Napoleon Hill

DON'T STOP DREAMING UNTIL THE DREAM COMES TRUE

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk

Keluarga saya tercinta, bapak Teguh Pambudi, ibu Nunuk Siswandari, serta kakak Aprillia Verlita Budi Purwandari, terima kasih telah memberikan dukungan, semangat, kasih sayang dan do'a selama ini yang tiada henti, FAMILY BETTER THAN ANYTHING

Krisna Mega Rianggara

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur atas berkat rahmat dan hidayah-Nya dan karunia dari Allah SWT kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: **“PENGARUH CITRA MEREK DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PELANGGAN DIRTY CHICK)”** guna memenuhi salah satu syarat untuk menempuh gelar sarjana (S-1) Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan sehingga tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis didalam penyusunan skripsi ini yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., CA., Akt. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Retno Widowati, PA., S.E., M.Si., Ph.D. selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Siti Dyah Handayani, Dr., SE. M.M selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan, bimbingan serta nasehat selama proses penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Akhir kata, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk memperdalam karya tulis dengan tema ini.

Yogyakarta, 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
B. Hasil Penelitian Terdahulu	10
C. Pengembangan Hipotesis	14
D. Model Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Objek Dan Subjek Penelitian	20
B. Jenis Data	20
E. Teknik Pengambilan Sampel	20
C. Teknik Pengumpulan Data	21
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	22

E. Uji Kualitas Instrumen	25
F. Uji Normalitas	26
G. Analisis Data Dan Uji Hipotesis	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	32
B. Hasil Karakteristik Responden Penelitian	33
C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	38
D. Statistik Deskriptif	42
E. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	48
F. Pembahasan	61
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	67
A. Simpulan	67
B. Keterbatasan Penelitian	68
C. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	22
Tabel 3.2 Ringkasan <i>Goodness of Fit</i>	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal di DIY	35
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	36
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya yang Dikeluarkan	37
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek	42
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	47
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>outliers</i>	55
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	56
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>regression weight</i>	58
Tabel 4.18 Hasil Uji efek mediasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Jalur.....	19
Gambar 4.1 Diagram Jalur.....	48
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	49