

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Fauzi Chanif Nugroho

Nomor mahasiswa : 20130410034

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "**PENGARUH EKUITAS MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI**" 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, 22 April 2017



MOTTO

Hidup itu progress bukan retreat ataupun stag, nikmati prosesnya jangan banyak mengeluh karena sejatinya proses itu membuat anda mendapat jam terbang lebih tinggi

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri, dan jika kamu berbuat jahat, maka kejahatan itu untuk dirimu sendiri..”

(QS. Al-Isra': 7)

*“Tidak ada manusia yang diciptakan gagal, yang ada hanyalah mereka gagal memahami potensi diri dan gagal merancang kesuksesannya
Tiada yang lebih berat timbangan Allah pada hari akhir nanti, selain Taqwa dan akhlaq mulia seperti wajah dipenuhi senyum untuk kebaikan dan tidak menyakiti sesama”.*

(HR Tirmidzi)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguhsungguh urusan yang lain.Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S. Al – Insyirah: 6-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

- Puji sukur kepada **ALLAH SWT** atas segara rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan nikmat kesehatan, kekuatan dan kesabaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
- Terima kasih **Mamah** selalu mendukung dan member motivasi dalam segala hal mengajari akan keiklasan, kesabaran, kesederhanaan dan yang sudah menjadi **WONDER WOMAN** sejak Chanif lahir, lalu bapak meninggal sampai sekarang Mamah yang terbaik semoga diberi panjang umur dan sehat selalu agar bisa melihat Chanif sukses nanti.
- Teruntuk adik adiku Shinta dan Tika terimakasih kalian tidak menyusahkan mamah kalian adalah adik adik terbaik semoga kalian selalu diberikan kemudahan dalam segala hal sehingga bias cepet nyusul jadi sarjana Amin
- Terima kasih tak terhingga untuk dosen – dosen Program studi Manajemen UMY yang telah mengajar Chanif dari awal duduk di bangku kuliah sehingga selesai nya pendidikan S1,tak lupa juga dosen pembimbing skripsi terbaik ibu Indah Fatmawati yang telah meluangkan waktu, ilmu dan kesabaran untuk membimbing dan mengarahkan saya. Semoga Allah selalu membalaas atas amal-amal kebaikan yang dosen –dosen telah berikan kepada saya.
- Terima kasih untuk saudara saudaraku di HIMAMA (Himpunan Mahasiswa Manajemen) Ela, Zainal, Kiwil, Valdi, Dinda, Habibi, Robi, Sita, Alfin, Afri dll, karena disini saya diajarkan tentang kehidupan organisasi, mental berorganisasi

saya di tempat disini sehingga Chanif yang sekarang bukanlah Chanif yang dulu
wkwk

- Terima kasih buat calonku Nur Istiqomah karena tanpa lelah memberi semangat agar skripsi ini segera berakhir semoga kita disatukan di pelaminan Amin.
- Terima kasih kepada sahabat-sahabat Kontakan Cendana Family, Mbah gito, Feliz, Klaten, Yusuf, Braling, Shidik, Mbah pik, Lombok, Ardhin, Bing, Dana, Ridho, Rahmat kalian membuat hari-hariku lebih berwarna selama di kota Istimewa ini
- Teruntuk sahabat Dean Way Permana dan Hikmawan Firdaus terimakasih atas bantuanmu selama ini karena aku tanpamu butiran debu wkwk, pokoknya kamu sahabat terbaik dan terwani perih hahaha
- Terima kasih kepada Tim Saceng Family, Cabul, Bawor, Dongo, Gentong, Laknat, Wareng, DC, Gombret, Silit, Gendon, Porong, Indro, Pilak, ketek yang telah membuat hidupku lebih bergairah selama pulang kampung
- Dan yang terakhir terima kasih untuk semua saudara –saudara dan sahabat-sahabat yang telah menjadi bagian dari hidup saya maaf atas segala kekhilafan yang sengaja maupun tak sengaja, semoga kebaikan yang kalian berikan menjadi berkah dan dibalas kebaikan oleh ALLAH SWT sehingga kedepannya pun kita menjadi orang yang sukses dan bermanfaat untuk orang lain.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Alloh SWT yang telah memberikan kemudahan, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: **“PENGARUH EKUITAS MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI STARBUCKS COFFEE DI KOTA YOGYAKARTA”.**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan 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 terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si selaku Dekan Falutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Indah Fatmawati, SE, M.Si Dr.yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan karya tulis ini.

4. Mamah serta saudara-saudaraku yang selalu memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta,

Fauzi Chanif Nugroho

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
Persetujuan	ii
Pengesahan	iii
Pernyataan.....	Error!
Bookmark not defined.	
Motto 2	
Halaman Persembahan	3i
Intisari.....	Error!
Bookmark not defined.	
Abstract	Error!
Bookmark not defined.	
Kata Pengantar	5
Daftar isi.....	7
Daftar Tabel.....	9
Daftar Gambar	10
BAB I PENDAHULUAN.....	Error!
Bookmark not defined.	
A. Latar Belakang Penelitian.....	Error!
Bookmark not defined.	
B. Rumusan Masalah.....	Error!
Bookmark not defined.	
C. Tujuan Penelitian	Error!
Bookmark not defined.	
D. Manfaat Penelitian	Error!
Bookmark not defined.	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error!
Bookmark not defined.	
A. LANDASAN TEORI	Error!
Bookmark not defined.	

1. Ekuitas Merek..... **Error!**
Bookmark not defined.
 2. Kepuasan Pelanggan..... **Error!**
Bookmark not defined.
 3. Loyalitas Pelanggan..... **Error!**
Bookmark not defined.
- B. Hasil Penelitian Terdahulu..... **Error!**
Bookmark not defined.
- C. Hipotesis **Error!**
Bookmark not defined.
1. Pengaruh ekuitas merek terhadap kepuasan pelanggan **Error!**
Bookmark not defined.
 2. Pengaruh ekuitas merek terhadap loyalitas pelanggan..... **Error!**
Bookmark not defined.
- D. Model Penelitian..... **Error!**
Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN..... **Error!**
Bookmark not defined.

- A. Objek dan Subjek Penelitian **Error!**
Bookmark not defined.
- C. Teknik Pengambilan Sampel **Error!**
Bookmark not defined.
- D. Teknik Pengumpulan Data **Error!**
Bookmark not defined.
- E. Identifikasi Variabel **Error!**
Bookmark not defined.
- F. Definisi Operasional Variabel Penelitian **Error!**
Bookmark not defined.
1. Ekuitas Merek **Error!**
Bookmark not defined.
 2. Kepuasan Pelanggan **Error!**
Bookmark not defined.

3. Loyalitas pelanggan..... **Error!**
Bookmark not defined.

G. Pengujian Kualitas Instrumen 35

1. Uji Validitas 35

2. Uji Reliabilitas..... **Error!**
Bookmark not defined.

3. Uji Normalitas **Error!**
Bookmark not defined.

H. Uji Hipotesis dan Analisis Data **Error!**
Bookmark not defined.

1. Analisis Data **Error!**
Bookmark not defined.

a. Analisis Jalur (*Path Analysis*) **Error!**
Bookmark not defined.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... **Error!**
Bookmark not defined.

A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian 39

B. Pengujian Instrumen **Error!**
Bookmark not defined.

C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)..... **Error!**
Bookmark not defined.

D. Rekapitulasi **Error!**
Bookmark not defined.

E. Pembahasan (*Interpretasi*) **Error!**
Bookmark not defined.

BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN .. **Error!**
Bookmark not defined.

A. Simpulan..... **Error!**
Bookmark not defined.

B. Keterbatasan Penelitian **Error!**
Bookmark not defined.

C. Saran	Error!
Bookmark not defined.	
DAFTAR PUSTAKA	Error!
Bookmark not defined.	

AFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data persebaran Starbucks Coffee	4
Tabel 4.1 Data Persebaran Starbucks Coffee di dunia	40
Tabel 4.2 Cabang Starbucks Coffee di Yogyakarta	41
Tabel 4.3 Rincian Penyebaran Kuesioner	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.8 Hasil Regresi Pertama	49
Tabel 4.9 Hasil Regresi Kedua	49
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model penelitian.....	27
----------------------------------	----