ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK DAN KESADARAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK TEH PUCUK HARUM
(Studi pada Pelanggan di Kota Yogyakarta)

THE ANALYSIS OF BRAND IMAGE, BRAND TRUST AND BRAND AWARENESS INFLUENCE TOWARDS BRAND LOYALTY OF THE TEH PUCUK HARUM
(A Study on Customers in Yogyakarta)

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

Oleh:
Faisal Hidayat
20140410493

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018
PERNYATAAN

Dengan ini saya,
Nama: Faisal Hidayat
Nomor mahasiswa: 20140410493

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK DAN KESADARAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK TEH PUCUK HARUM (Studi pada Pelanggan di Kota Yogyakarta)" tidak terdapat karya yang diajukan untuk mendapat gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi, dan sepengantahuan saya 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 dalam skripsi ini diketahui terdapat suatu karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 28 April 2018

Faisal Hidayat

iv
MOTTO

“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat, orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan pahala yang diberikan sama dengan para Nabi”.

( HR. Dailani dari Anas r.a )

PERSEMAHAN

Dengan segala puji dan syukur atas rahmat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih untuk seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Banyak kesulitan dan kendala yang terjadi, namun hal ini tentunya tidak lepas dari doa dan dukungan seluruh pihak yang terlibat dalam proses tugas akhir penulis. Tugas akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak dan Mamak saya, yang selalu mendukung dan memotivasi saya untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini. Berkat doa-doa yang selalu dipanjatkan oleh kedua orang tua saya, saya bisa menyelesaikan skripsi ini, karena itu saya ucapkan terimakasih telah memberikan semangat yang begitu besar kepada saya.

2. Kakak-kakak saya Dina dan Bowo, yang selantaras membagikan dukungan dan doa kepada penulis untuk terus berjuang demi meraih cita-cita yang diimpikan.

3. Terimakasih untuk dosen-dosen yang pernah mengajar saya dari semester satu, karena ilmu yang pernah diberikan kepada penulis sangat bermanfaat.

4. Terimakasih untuk teman spesial yaitu Gayuh yang selalu ada dan tanpa lelah meberikan dukungan, semangat, doa dan masukan kepada penulis.
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ........................................................................................................ i
HALAMAN PENGESAHAN ......................................................................................... ii
HALAMAN PENGESAHAN ......................................................................................... iii
PERNYATAAN ............................................................................................................. iv
MOTTO ......................................................................................................................... v
PERSEMAHAN ............................................................................................................ vi
INTISARI .................................................................................................................... vii
ABSTRACT ................................................................................................................ viii
KATA PENGANTAR .................................................................................................. ix
DAFTAR ISI ............................................................................................................. xi
DAFTAR TABEL ...................................................................................................... 7
DAFTAR GAMBAR ................................................................................................... xiv
BAB I PENDAHULUAN ............................................................................................ 1
   A. Latar Belakang Penelitian ............................................................................... 1
   B. Rumusan Masalah Penelitian ........................................................................ 5
   C. Tujuan Penelitian .............................................................................................. 6
   D. Manfaat Penelitian ............................................................................................ 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .................................................................................. 8
   A. Landasan Teori .................................................................................................. 8
   B. Penelitian Terdahulu ......................................................................................... 13
   C. Penurunan Hipotesis ......................................................................................... 16
   D. Model Penelitian ............................................................................................... 22
BAB III METODE PENELITIAN
A. Objek dan Subjek Penelitian
B. Jenis Data
C. Teknik Pengambilan Sampel
D. Teknik Pengumpulan Data
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian
F. Uji Kualitas Instrumen

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data
C. Hasil Penelitian

BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN
A. Simpulan
B. Keterbatasan Penelitian
C. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Top Brand Index Kategori Minuman Teh dalam Kemasan .............. 3
Tabel 3.1. Variabel dan Indikator Penelitian .................................................. 27
Tabel 3.2. Goodnes of Fit Indices ................................................................. 33
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden ........................................................... 36
Tabel 4.2. Usia Responden ........................................................................... 36
Tabel 4.3. Pendidikan Terakhir ................................................................. 37
Tabel 4.4. Jenis Pekerjaan .......................................................................... 38
Tabel 4.5. Tingkat Pendapatan .................................................................... 38
Tabel 4.6. Hasil Uji Confirmatory Factor Analysis ........................................... 40
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen ................................................. 41
Tabel 4.8. Computation of degrees of freedom .............................................. 44
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas .................................................................. 45
Tabel 4.10. Hasil Uji Outliers ...................................................................... 47
Tabel 4.11. Hasil Uji Goodness Of Fit Indeks .................................................. 48
Tabel 4.12. Pengujian hipotesis pengaruh langsung ..................................... 50
Tabel 4.13. Pengujian hipotesis Standardized Direct Effects ......................... 50
Tabel 4.14. Pengujian hipotesis Standardized Indirect Effects ...................... 50
Tabel 4.15. Hasil Uji Hipotesis .................................................................... 51
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian ................................................................. 22
Gambar 4.1. Diagram Jalur ................................................................. 42
Gambar 4.2. Persamaan Struktural .................................................... 43
Gambar 4.3. Output Model Diagram Awal ....................................... 48