

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Pada Pelanggan Warung Kopi Asiang di Kota Pontianak)

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMERS
SATISFACTION AND CUSTOMERS LOYALTY***

(Study On Asiang Coffee Shop Customers in Pontianak City)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

YUDHA MAULANA

20140410459

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

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yudha Maulana

NIM : 20140410459

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN WARUNG
KOPI ASIANG DI KOTA PONTIANAK)**

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 3 Agustus 2018

Yudha Maulana

MOTTO

Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu' (yaitu) orang-orang yang meyakini bahwa mereka akan menemui Rabb-nya dan mereka akan kembali kepadaNya.

(Q.S Al-Baqarah 45-46)

Gantungkanlah cita-cita dan impianmu setinggi langit. Bila engkau jatuh, engkau akan terjatuh diantara bintang-bintang.

-Ir. Soekarno-

Pendidikan adalah jalan menuju kemakmuran dan tempat berlindung dari kemalangan.

-Aristoteles-

Bila kaum muda yang sudah belajar di sekolah serta menganggap diri mereka tinggi dan pintar untuk melebur dengan pekerja yang memegang cangkul dan bercita-cita sederhana, lebih baik pendidikan itu ditiadakan.

-Tan Malaka-

Never Give Up On Your Dreams

-Unknown-

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim,

Tidak henti-hentinya lisan ini mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah Subhanu Wa Ta'ala, zat yang maha pengasih, maha pemurah, maha pemberi nikmat, maha memberi petunjuk melalui cahaya hidayah-Nya dari setiap kesulitan yang dihadapi hamba-Nya.

Sampai dititik ini saya sadar bahwa terselesaikannya karya kecil ini tidak terlepas dari pertolongan-Nya, doa yang selalu dipanjatkan kedua orang tua tercinta, bimbingan dan kesabaran dosen pembimbing terhormat, serta dukungan sahabat dan teman yang saya banggakan.

Teruntuk Ayah dan Ibu yang saya cintai, terima kasih yang sebesar-besarnya karena terus mendukung, memotivasi dan mendoakan yang terbaik untuk anak sulungmu ini sehingga terselesaikanlah salah satu amanah yang kalian berikan.

Ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya patut saya ucapkan kepada Almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta orang-orang hebat di dalamnya yang telah memberi bekal ilmu untuk saya bawa nanti dalam perjalanan hidup setelah mengenyam pendidikan ini.

Tidak lupa juga saya sampaikan rasa terima kasih untuk sahabat dan teman seperjuangan saya yang selalu memberikan suntikan semangat sekaligus menjadi tempat untuk berbagi cerita dan berkeluh kesah selama masa perkuliahan, tentu tidak mudah untuk melupakan kisah tersebut.

Dengan izin Allah Ta'ala, saya persembahkan karya ini untuk kalian, orang-orang yang sangat berpengaruh dalam memberikan kontribusi besar selama proses penulisan karya ini.

Adapun sepercik harapan saya ketika menulis persembahan ini. Yakni, semoga apa yang saya ikhtiarkan selama ini dapat berguna dan bermanfaat serta menjadi tambahan ilmu untuk orang-orang yang membacanya kelak.

"Sekali lagi, karya ini saya persembahkan untuk kalian."

DAFTAR ISI

COVER	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	5
INTISARI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	6
DAFTAR TABEL	8
DAFTAR GAMBAR	9
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Citra Merek.....	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
3. Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4. Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
B. Telaah Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Penurunan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIANError! Bookmark not defined.

- A. Objek dan Subjek Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- B. Jenis Data**Error! Bookmark not defined.**
- C. Teknik Pengambilan Sampel.....**Error! Bookmark not defined.**
- D. Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- E. Definisi Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- F. Uji Kualitas Instrumen**Error! Bookmark not defined.**
- G. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**

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

- A. Gambaran Umum Objek Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Statistik Deskriptif**Error! Bookmark not defined.**
- D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)**Error! Bookmark not defined.**
- E. Pengujian Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**
- F. Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN 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.**

LAMPIRAN.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 Telaah Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Rata-rata Pembelian**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.13 Hasil Pengujian Outliers**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.14 Notes For Model**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.15 Menilai Goodness of Fit.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.16 Hubungan Antar Variabel**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.17 Standardized Direct Effects**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18 Standardized Indirect Effects**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Suasana Pengunjung di Warung Kopi Asiang**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Model Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Diagram Alur.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 Nilai Batas Mahalonobis Distance .**Error! Bookmark not defined.**