

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA BATIK SADEWA SRAGEN**

*THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND PRODUCT QUALITY
TOWARD CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE ON BATIK SADEWA
SRAGEN*

SKRIPSI

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



Oleh:

IPONG SATYA GRAHA

20140410062

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

TAHUN 2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ipong Satya Graha

NIM : 20140410062

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA BATIK SADEWA SRAGEN”**

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, 30 Desember 2019



MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri” (QS. Ar – Rad:11)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua, Bapak Sucipto, Ibu Tri Winasih, dosen pembimbing skripsi, Almarhum Bapak Asnawi Asdinardju, dan Fajrul Falah yang telah banyak membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

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 KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA BATIK SADEWA SRAGEN”** guna memenuhi salah satu syarat untuk menempuh gelar sarjana (S-1) Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi 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 Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Retno Widowati, Dra. M.Si., Ph.D. selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Drs. Asnawi Asdinardju, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan, bimbingan serta

nasehat selama proses penyelesaian skripsi ini. Pun Ibu Retno Widowati
Dra. M.Si., Ph.D yang melanjutkan.

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,2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
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	11
C. Pengembangan Hipotesis.....	14
D. Model Penelitian.....	19
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN.....	20
A. Obyek/Subyek Penelitian	20
B. Jenis Data	20
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	20
D. Teknik Pengumpulan Data	21
E. Definisi Operasional Variabel	22

F. Uji Kualitas Instrumen.....	25
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	26
BAB IV	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Objek dan Responden Penelitian	31
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	35
C. Hasil Penelitian.....	40
D. Pembahasan.....	54
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	57
A. Simpulan.....	57
B. Keterbatasan Penelitian.....	59
C. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	66