

**PENGARUH EKUITAS MEREK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan J.CO Artoz Mall Kota Magelang)**

***THE INFLUENCE OF BRAND EQUITY ON THE LEVEL OF CUSTOMER
SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY
(A Study on Customers of J.CO Artoz Mall, the City of Magelang)***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

JULSA JEFRIANTO

20160410178

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

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Julsa Jefrianto

NIM : 20160410178

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH EKUITAS MEREK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan J.CO Artoz Mall Kota Magelang)**

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, 27 Januari 2020



Julsa Jefrianto



Scanned with
CamScanner

MOTTO

“Janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur.”

(QS. Yusuf: 87)

“Saat kamu sedang dibawah, ada orang yang tidak menghormatimu. Saat kamu ditengah, ada orang yang tidak peduli padamu. Saat kamu di atas, ada orang yang benci dan nyinyir padamu. Kamu tidak akan bisa menyenangkan semua orang, jadi jangan terlalu memusingkan pendapat mereka dan tetaplah fokus dalam tujuanmu.”

(Rintisan)

“Tetaplah berambisi, jangan takut berbuat salah.”

(Steve Jobs)

“Mimpi bukan sekedar mimpi jika kamu berani dan mampu mewujudkannya.”

(Unkown)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini Saya persembahkan untuk Ibunda Murni Sri Wahyuni dan Ayahanda Sucipto tercinta, yang sudah memberikan dukungan kepada saya serta memfasilitasi semua kebutuhan saya dalam mencapai sarjana.

Serta adik saya Zalma Okta Ramadhani yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya. Terimakasih atas doa dan ikhtiarnya, skripsi ini untuk kalian.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmat-Nya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya yang berjudul **“Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada J.CO Artoz Mall Kota Magelang)”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Ibu Retno Widowati PA., M.SI., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa Manajemen.
2. Bapak Dr. Susanto., M.S. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang InsyaAllah akan bermanfaat hingga nanti.

4. Semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

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, 27 Januari 2020

Julsa Jefrianto

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	i
<u>HALAMAN PERSETUJUAN</u>	ii
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	Error! Bookmark not defined.i
<u>HALAMAN PERNYATAAN</u>	iv
<u>MOTTO</u>	iii
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u>	iv
<u>INTISARI</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>ABSTRACT</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>KATA PENGANTAR</u>	v
<u>DAFTAR ISI</u>	vii
<u>DAFTAR TABEL</u>	x
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xi
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB I</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>PENDAHULUAN</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>A. Latar Belakang Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>B. Rumusan Masalah</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>C. Tujuan Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>D. Manfaat Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.Manfaat Teoritis</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.Manfaat Praktis</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB II</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>TINJAUAN PUSTAKA</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>A. Landasan Teori</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.Ekuitas Merek</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.Kepuasan Pelanggan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>3.Loyalitas Pelanggan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>B. Hasil Penelitian Terdahulu</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>C. Pengembangan Hipotesis</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>1.Pengaruh ekuitas merek terhadap kepuasan pelanggan</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>2.Pengaruh ekuitas merek terhadap loyalitas pelanggan</u>	Error! Bookmark not defined.

3. <u>Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan</u>	Error! Bookmark not defined.
D. <u>Model Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. <u>Objek dan Subjek Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
B. <u>Jenis Data</u>	Error! Bookmark not defined.
C. <u>Teknik Pengambilan Sampel</u>	Error! Bookmark not defined.
D. <u>Teknik Pengumpulan Data</u>	Error! Bookmark not defined.
E. <u>Definisi Operasional Variabel Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
F. <u>Uji Kualitas Instrumen</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Uji Validitas</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Uji Reliabilitas</u>	Error! Bookmark not defined.
G. <u>Uji Hipotesis dan Analisis Data</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Analisis Deskriptif</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis</u>	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. <u>Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Gambaran Objek Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Hasil Pengumpulan Data</u>	Error! Bookmark not defined.
3. <u>Deskripsi Responden</u>	Error! Bookmark not defined.
B. <u>Uji Kualitas Instrumen dan Data</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Uji Validitas</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Uji Reliabilitas</u>	Error! Bookmark not defined.
C. <u>Statistik Deskriptif</u>	Error! Bookmark not defined.
D. <u>Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)</u>	Error! Bookmark not defined.
1. <u>Pembahasan Model Berdasarkan Teori</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)</u>	Error! Bookmark not defined.
3. <u>Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural</u>	Error! Bookmark not defined.
4. <u>Input Matriks dan Estimasi Model</u>	Error! Bookmark not defined.
5. <u>Identifikasi Model Struktural</u>	Error! Bookmark not defined.
6. <u>Kriteria <i>Goodness of Fit</i></u>	Error! Bookmark not defined.

7. Interpretasi dan model Modifikasi Model.....	Error! Bookmark not defined.
E. Pengujian hipotesis	Error! Bookmark not defined.
F. Pembahasan (<i>Interpretasi</i>).....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
<u>SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN</u>	Error! Bookmark not defined.
	defined.
A. <u>Simpulan</u>	Error! Bookmark not defined.
B. <u>Keterbatasan Penelitian</u>	Error! Bookmark not defined.
C. <u>Saran</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Table 1.1 <i>Tob Brand Index</i> Kategori Toko Donat.....	5
Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Table 3.1 Skala Likert.....	28
Table 3.2 Indikator Variabel Eksogen.....	29
Table 3.3 Indikator Variabel Endogen.....	30
Table 3.4 Indeks Pengujian Kelayakan Model dalam SEM.....	35
Table 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Table 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	42
Table 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Responden.....	42
Table 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	43
Table 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	44
Table 4.6 Hasil Uji Validitas.....	45
Table 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Table 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Ekuitas Merek.....	47
Table 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	48
Table 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	48
Table 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	52
Table 4.12 Hasil Pengujian <i>Outliers</i>	54
Table 4.13 <i>Notes for Model</i>	55
Table 4.14 Menilai <i>Goodness of Fit</i>	56
Table 4.15 Hubungan Antar Variabel.....	58
Table 4.16 <i>Standardized Direct Effects</i>	60
Table 4.17 <i>Standardized Indirect Effects</i>	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	23
Gambar 4.1 Diagram Alur.....	50
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	51
Gambar 4.3 Nilai Batas <i>Mahalanobis Distance</i>	54