

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST*  
TERHADAP *BRAND LOYALTY* DENGAN *BRAND LOVE*  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**(Studi Terhadap Produk Busana Muslim Merek Rabbani di Kota Semarang)**

**Skripsi**

**Untuk memenuhi sebagai persyaratan**

**Mencapai derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :**

**Aldino Bagus Saputra**

**NIM: 30401210423**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG**

**2016**

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST*  
TERHADAP *BRAND LOYALTY* DENGAN *BRAND LOVE*  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Terhadap Produk Busana  
Muslim Merek Rabbani di Kota Semarang)**

Di susun oleh :

Aldino Bagus Saputra

Nim : 30401210423

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 1 Agustus 2016

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing

Ken Sudarti, SE, Msi

Penguji I

Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM

Penguji II

Siyamtinah SE, Msi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Semarang, 11 Agustus 2016



Dra. H. Alfah Ratnawati, MM  
Ketua Program Studi Manajemen

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aldino Bagus Saputra

NIM : 30401210423

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP *BRAND LOYALTY* DENGAN *BRAND LOVE* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Terhadap Produk Busana Muslim Merek Rabbani di Kota Semarang)** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 22 juli 2016, adalah hasil karya saya.

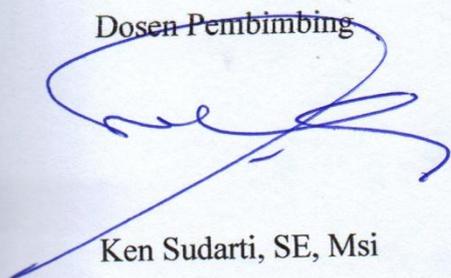
Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukan gagasan atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas dibatalkan.

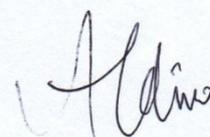
Semarang, 22 juli 2016

Yang Memberi Pernyataan

Dosen Pembimbing



Ken Sudarti, SE, Msi



Aldino Bagus Saputra

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *brand image* dan *brand trust* serta *brand love* terhadap *brand loyalty* pelanggan dari produk busana muslim Rabbani di Semarang. Dalam penelitian ini diajukan satu variabel independen, dua variabel dependen, dan satu variabel intervening. *Brand loyalty* pelanggan sebagai variabel independen, *brand image* dan *brand trust* sebagai variabel dependen, serta *brand love* sebagai variabel intervening

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebesar 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik sampling berdasarkan kriteria tertentu. Pertanyaan diberikan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan tertutup, kemudian jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tertutup mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian ini kemudian dianalisis menggunakan program SmartPLS 3

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa *brand image* tidak mempengaruhi *brand loyalty* dan *brand love* secara signifikan dan *brand trust* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *brand loyalty* dan *brand love*, serta *brand love* yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *brand loyalty* pelanggan.

Kata kunci : *brand image*, *brand trust* , *brand love* dan *brand loyalty*

## ABSTRACT

This study aims to know the influence of brand image and brand trust and brand love the brand loyalty of Muslim fashion products Rabbani in Semarang. In this study proposed the independent variables, two dependent variables, and the intervening variables. Customer brand loyalty as an independent variable, brand image and brand trust sebagai dependent variable, and brand love as an intervening variable

Sempel taken in this study was 100 people. The sampling technique used in this research is purposive sampling, sampling techniques based on specific criteria. The question is given by using a questionnaire consisting of closed questions, then the answers of respondents to closed questions regarding the variables examined in this study were analyzed using the program SmartPLS 3.

The results of this study address that brand image does not affect the brand loyalty and brand love significant, brand trust has a positive and significant effect on brand loyalty and brand love and brand love having a positive and significant impact on brand loyalty of customers.

Keywords: brand image, brand trust, brand love and brand loyalty

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum wr.wb*

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **PENGARUH BRAND IMAGE DAN BRAND TRUST TERHADAP BRAND LOYALTY DENGAN BRAND LOVE SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Terhadap Produk Busana Muslim Merek Rabbani di Kota Semarang)**

Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana strata satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, atas bimbingan, bantuan dan petunjuk dari berbagai pihak, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas rahmat yang telah diberikan-Nya yaitu berupa kemudahan serta kelancaran selama proses penyelesaian skripsi.
2. Ibu Ken Sudarti, SE, Msi selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis hingga skripsi ini selesai.
3. Ibu Olivia Fachrunisa, SE, Msi, PHD selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis.
5. Bapak ibuku tercinta yang telah mendidik, membiayai saya serta memberikan dorongan semangat, dan do'anya hingga selesai skripsi ini.
6. Adikku tersayang (Nur Ahmat Rahmanto) semoga bisa lebih hebat dari kakakmu yang serba kekurangan ini.

7. Mbak Aprilia Dian kurniawati, Afinda Aulia Deviani, Soraya, Mbak Aryanti, dan juga teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang sudah mendoaakan & membantu saya serta memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-temanku septian, edo, ahmed, malik, jayuli, zaenal, serta teman kelas manajemen B 2012 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari akan kekurang sempurnaan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

Semarang, 22 juli 2016

Penulis

Aldino Bagus Saputra