

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA J.CO DONUTS & COFFEE
PARAGON SEMARANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Putri Yu'tika Sari

Nim : 304.012.10448

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

2016

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Putri Yu'tika Sari
Nim : 30401210448
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul skripsi : *PENGARUH BRAND IMAGE DAN WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA J.CO DONUTS & COFFEE PARAGON SEMARANG
Dosen Pembimbing : Drs. M. Assegaff, MM

Semarang, 1 Agustus 2016

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dosen Pembimbing



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM



Drs. M. Assegaf, MM

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA J.CO DONUTS & COFFEE
PARAGON SEMARANG**

Di susun oleh :

Putri Yu'tika Sari

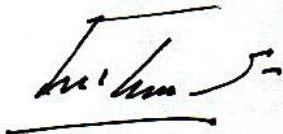
Nim : 30401210448

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 1 Agustus 2016

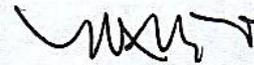
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



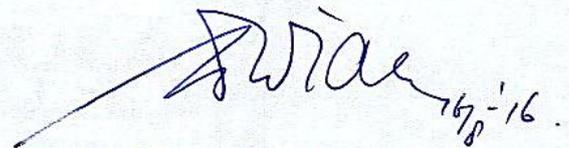
Drs. M. Assegaff, MM

Penguji I



H. Sri Hartono, SE, Msi

Penguji II



Dra. Hj. Endang Dwi Astuti, Msi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Semarang, 15 Agustus 2016



Drs. Hj. Alifah Ratnawati, MM
Ketua Program Studi Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Yu'tika Sari
NIM : 30401210448

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **"Pengaruh brand image dan word of mounth terhadap loyalitas konsumen dengan keputusan pembelian sebagai variable intervening pada J.CO Donats & Coffee Paragon Semarang "** dan diajukan untuk diuji pada tanggal : **01 Agustus 2016**, adalah hasil karya saya.

Dengan ini 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 menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

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

Dosen Pembimbing



Drs. M. Assegaff, MM

Semarang, 01 Agustus 2016
Yang memberi pernyataan,



Putri Yu'tika Sari

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ❖ Bismillahirrahmanirrahim, Man jadda wa jadda .
- ❖ Allah SWT tidak akan merubah nasib suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri (QS. Ar-Ra'd :11)
- ❖ Pemuda memang minim pengalaman tapi pemudalah yang akan membuat perubahan. Berjuanglah dan jangan pernah menyerah sampai melebihi batasmu. Tak usah pedulikan mereka yang mencela atau men-jugde kamu. Selagi yang kamu lakukan itu benar dan baik. Lakukanlah! Jangan takut untuk menjadi beda.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ Ibuk Bapak yang tercinta dan paling luar biasa
- ❖ Kedua adekku Nita, Bella, dan seluruh kerabat serta sahabat yang terhebat
- ❖ Keluarga besar Fakultas Ekonomi Unissula Semarang yang istimewa.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, serta salam semoga terlimpahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, juga kepada keluarga para sahabat, para pengikutnya. Alhamdulillah, saya bersyukur kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas Skripsi yang berjudul “PENGARUH BRAND IMAGE DAN WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUTUSAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA J.CO DONUTS & COFFEE PARAGON SEMARANG” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat banyak pihak yang berperan memberikan bimbingan, arahan, saran dan kritik, serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, PhD selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNISSULA yang telah memberikan segala ilmu, motivasi, nasehat, dan bantuan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

2. Ibu Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberikan segala ilmu, motivasi, nasehat, dan bantuan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. M Assegaf, MM selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan, masukan, motivasi, semangat dan koreksi sehingga pra skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi UNISSULA.
5. Kedua Orang Tua saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta tiada hentinya yang selalu mendoakan saya agar mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan menjadi orang yang sukses di dunia dan di akhirat.
6. Kedua adek saya Yunita Mahda Sari dan Nazila Salsa Bella, dan sahabat setia seperjuangan saya yaitu dessy permatasari yang senantiasa selalu memotivasi, menghibur dan rela menemani saya begadang mengerjakan skripsi ini, annisa nurbaiti teman beda jurusan yang rela dengan tulus membantu mengajari saya menyelesaikan skripsi.
7. Nenek dan kakek saya yang telah mendoakan untuk keberhasilan dan kesuksesan saya serta kerabat lainnya.
8. Sahabat-sahabat saya yang sudah kompak dalam memotivasi satu sama lain yaitu qolbi, widya, ncop, shinta, mita, fina, hani, arin dan teman-temanku yang tidak bisa saya sebutkan semua .

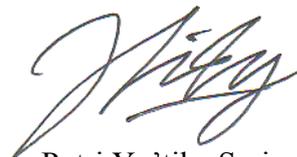
9. Dicky yang senantiasa memotivasi dan memberi semangat saya pada saat proses kuliah dan riza abi yang senantiasa selalu memotivasi, memberi semangat saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Dan semua pihak-pihak yang telah membantu penyelesaian penulisan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran yang membangun bagi semua pihak, penulis harapkan demi perbaikan yang berkelanjutan. Akhir kata, penulis berharap pra skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan di kemudian hari. Terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Semarang, 1 Agustus 2016

Penulis



Putri Yu'tika Sari