

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Tri Ratna Utami Dewi
Nim : 04.207.9460
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN ESSY BROWNIES
BANYUMANIK SEMARANG**
Dosen Pembimbing : Dra. Sri Ayuni, SE, M.Si

Semarang, Januari 2017

Menyetujui

Ketua Jurusan Manajemen



(Alifah Ratnawati, SE, MM)

Dosen Pembimbing



(Dra. Sri Ayuni, SE, M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan
Dewan Penguji Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Tanggal : 2017

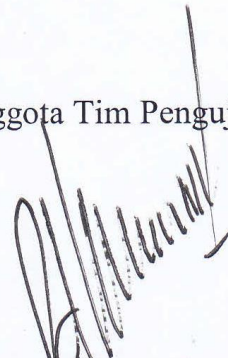
Yang terdiri dari :

Dosen Pembimbing

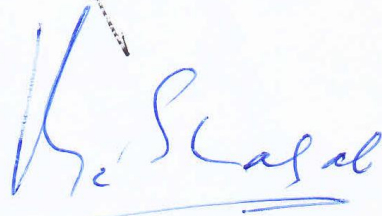


Dra. Sri Ayuni, SE, M.Si

Anggota Tim Penguji Skripsi



1. DR. Ardian Adhiatma MM



2. DR. Moch Ali Shahab



Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Aiifah Rathawati, SE, MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Tri Ratna Utami Dewi

Nim : 04.207.9460

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ESSY BROWNIES BANYUMANIK SEMARANG”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal Januari 2017, 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 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 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



Dra. Sri Ayuni, SE, M.Si

Semarang, Januari 2017
Yang memberi Pernyataan



Tri Ratna Utami Dewi

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Ratna Utami Dewi

NIM : 04.207.9460

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul :

**“PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN ESSY BROWNIES BANYUMANIK
SEMARANG”**

Adalah benar karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 6 April 2017

Yang membuat pernyataan



Tri Ratna Utami Dewi

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	Np: Ratna Utami Dewi
NIM	: 092079460
Program Studi	: SI
Fakultas	: Ekonom: / Manajemen
Alamat Asal	: Jl. ulin utara no 298 By. man: k Semarang
No. HP / Email	: 082213835225

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

Pengaruh Citra Merek Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan
Esy Brownies Banyuman: k Semarang

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 06 Maret 2017

Yang menyatakan,



Tri Ratna Utami Dewi

*Coret yang tidak perlu

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- *“Dan dialah Allah (yang kau Sembah) baik di langit ataupun di bumi. Dia mengetahui apa yang kamu rahasiakan dan apa yang kamu lahirkan dan mengetahui (pula) apa yang kamu lakukan.” (QSAl-Anam: 6)*
- *“Bekerjalah bagi kehidupanmu, seakan-akan kamu akan hidup selamanya, dan beribadahlah kepada Tuhanmu seakan-akan kamu akan mati hari esok.” (Muhammad)*

***Skripsi ini dipersembahkan untuk:**
Mama dan Papa tercinta
Yang senantiasa memberikan doa, dukungan,
Kasih sayang, cinta yang tiada henti,
Dan mendampingi anak - anaknya dengan
penuh kesabaran dan kesetiaan*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya yang terarah, sehingga penulisan skripsi dengan judul : **“PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ESSY BROWNIES BANYUMANIK SEMARANG”** ini dapat terselesaikan.

Penulisan skripsi ini merupakan kewajiban untuk melengkapi tugas serta syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Dengan tersusunnya skripsi ini penulis menyadari telah banyak mendapatkan pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah dengan rela dan ikhlas membantu sampai penyusunan skripsi ini selesai. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Olivia Fachrunissa, SE, MSi, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Alifah Ratnawati, SE, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang
3. Ibu Dra. Sri Ayuni, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, saran, petunjuk dan selalu meluangkan waktunya dalam menyelesaikan penulisan ini.
4. Seluruh dosen pengajar, staff, serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan sebagai dasar penulis untuk dapat menyusun skripsi ini.

5. Pimpinan dan karyawan Essy Brownies Banyumanik Semarang yang telah memberikan ijin penelitian pada perusahaannya.
6. Para responden (konsumen Essy Brownies Banyumanik Semarang) yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
7. Mama dan papa selaku orang tua dan kedua kakak yang terus memberikan motivasi dan doanya dalam penyusunan pra skripsi
8. Dona, dek nita, dan teman teman selalu menghibur dan memberikan dukungan saya. Teman – teman manajemen 2007 yang selalu menginspirasi dan memberikan semangat kepada saya
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuan, dorongan dan motivasi.

Semoga Allah berkenan membalas budi baik bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan, petunjuk dan bimbingan kepada penulis, sehingga tersusun skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Semarang, Januari 2017

Penulis



Tri Ratna Utami Dewi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAKSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Citra Merek.....	10
2.1.2 Kepuasan Konsumen	18
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	23
2.2 Pengembangan Hipotesis	27

	2.2.1. Hubungan Citra Merek terhadap Kepuasan	
	Konsumen	27
	2.2.2 Hubungan Citra Merek terhadap Loyalitas	
	Pelanggan	27
	2.2.3 Hubungan Kepuasan Konsumen terhadap	
	Loyalitas Pelanggan	28
	2.3 Review Penelitian Terdahulu	29
	2.4 Kerangka Pikir	31
BAB III	METODE PENELITIAN	32
	3.1 Jenis Penelitian	32
	3.2 Populasi dan Sampel	32
	3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	34
	3.3.1 Variabel Penelitian	34
	3.3.2 Definisi Operasional	34
	3.4 Jenis dan Sumber Data	35
	3.5 Metode Pengumpulan Data	36
	3.6 Metode Analisis Data	36
	3.6.1 Uji Kualitas Data	36
	3.6.2 Uji Asumsi Klasik	37
	3.6.3 Analisis Path	38
	3.6.4 Uji <i>Goodness of Fit</i> Suatu Model	40
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	42
	4.1 Gambaran Umum Identitas Responden	42

4.2 Analisis Deskriptif	44
4.2.1 Nilai Indeks Jawaban Responden Atas	
Variabel Citra Merek	45
4.2.2 Nilai Indeks Jawaban Responden Atas	
Variabel Kepuasan Konsumen.....	48
4.2.3 Nilai Indeks Jawaban Responden Atas	
Variabel Loyalitas Pelanggan	51
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	53
4.3.1. Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	54
4.4 Uji Asumsi Klasik	55
4.5 Analisis Regresi Berganda	57
4.5.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan	
Pelanggan	57
4.5.2 Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan	
Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	58
4.6 Pengujian Hipotesis	59
4.7 Koefisien Determinasi	60
4.8. Analisis Path.....	61
4.9. Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP.....	68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA 70

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Essy Brownies Periode Bulan Juli- Desember 2015 (perunit).....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Identitas responden berdasarkan usia.....	42
Tabel 4.3 Identitas responden berdasarkan pekerjaan.....	43
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Citra Merek	46
Tabel 4.5 Hasil Pernyataan Terbuka Mengenai Citra Merek.....	48
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel 4.7 Hasil Pernyataan Terbuka Mengenai Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 4.9 Hasil Pernyataan Terbuka Mengenai Loyalitas Pelanggan	52
Tabel 4.10 Hasil perhitungan validitas indikator variabel citra merek.....	53
Tabel 4.11 Hasil perhitungan validitas indikator variabel kepuasan konsumen	53
Tabel 4.12 Hasil perhitungan validitas indikator loyalitas konsumen	54
Tabel 4.13 Hasil perhitungan reliabilitas	54
Tabel 4.14 Uji multikolinearitas.....	55
Tabel 4.15 Ringkasan hasil perhitungan regresi sederhana	57
Tabel 4.16 Ringkasan hasil perhitungan regresi berganda.....	58
Tabel 4.17 Nilai Koefisien Determinasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
Gambar 3.1 Model Path Analisis	39
Gambar 4.2 Uji Normalitas	56
Gambar 4.3 Analisis Path.....	61