

**PENGARUH CITRA MEREK, EKUITAS MEREK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi kasus pada produk Coca Cola di Semarang)

Skripsi

Disusun untuk memenuhi sebagian prasyarat

Mencapai derajat sarjana S1



DI SUSUN OLEH

NITRA

NIM : 30401210588

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEMARANG

2015

Halaman Pengesahan

Skripsi

**PENGARUH CITRA MEREK, EKUITAS MEREK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Produk Coca Cola di Semarang)

Di susun oleh

Nitra

30401210588

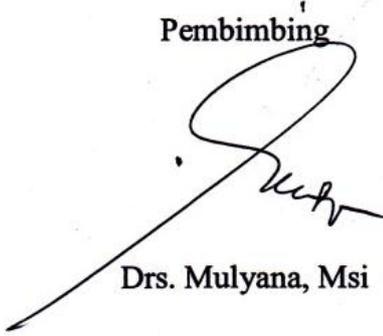
Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 6 september 2016

Pembimbing



Drs. Mulyana, Msi

PENGARUH CITRA MEREK, EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Produk Coca Cola di Semarang)

Di susun oleh

Nitra

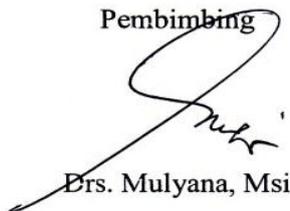
Nim : 30401210588

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada tanggal 16 september, 2016

Susunan Dosen Penguji

Pembimbing



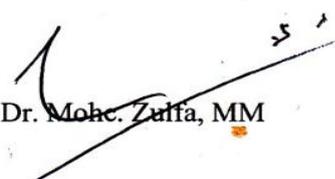
Ers. Mulyana, Msi

penguji I



Drs. H. Noorkholis, MM

penguji II



Dr. Mohc. Zulfa, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi

Semarang 16 september, 2016

Ketu Program Studi Manajemen




Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nitra

Nim : 30401210588

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : “PENGARUH CITRA MEREK, EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus pada Produk Coca Cola di Semarang)” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 16 september 2016, adalah hasil karya saya.

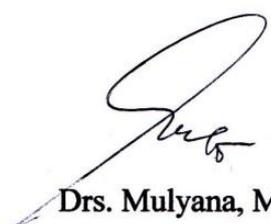
Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri,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

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

Semarang, 6 september 2016

Dosen pembimbing

yang memberi pernyataan


Drs. Mulyana, Msi


Nitra

ABSTRAK

Kepuasan merupakan kunci terbentuknya loyalitas pelanggan dan menunjukkan adanya kesetiaan pelanggan. Dalam rangka mewujudkan loyalitas pelanggan tersebut diperlukan adanya citra merek, ekuitas merek, dan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan pengaruh citra merek, ekuitas merek terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan sampel masyarakat kota Semarang yang membeli produk Coca Cola sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra merek, ekuitas merek berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : citra merek, ekuitas merek, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

Satisfaction is the key to the formation of customer loyalty and show their subscriber loyalty . In order to realize the needed customer loyalty their brand image , ekutas brand, and customer satisfaction . The purpose of this study to describe the influence of brand image , brand equity to customer satisfaction and customer loyalty . This study used a sample of people who bought the product Semarang Coca Cola 100 respondents . The sampling technique purposive sampling method . Data analysis method used is multiple linear regression . The results of this shows that the variable penelitian brand image , brand equity positis brpengaruh significantly to customer satisfaction , and customer satisfaction brpengaruh significant positive on customer loyalty .

Keywords : brand image , brand equity and customer loyalty kepusanpelanggan .

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Keluarga adalah segalanya bagiku, membahagiakan mereka adalah impianku”.

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya, kakak dan adik saya, dan teman-teman yang sudah mendukung dan mendoakan saya.
2. Almamater UNISSULA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul : “PENGARUH CITRA MEREK, EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi kasus pada produk coca cola di kecamatan pedurungan, Gayamsari dan Genuk)”

Penulisan Skripsi ini digunakan untuk memenuhi prasyarat untuk menyusun skripsi program studi Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Selesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Mulyana, Msi selaku dosen pembimbing dan mengarahkan penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Olivia Fachrunisa, SE, Phd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Drs. Hendar, Msi selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan dan arahan selama masa studi.
4. Seluruh dosen pengajar dan staf dan karyawan Fakultas Ekonomi UNISSULA Semarang yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
5. Ibunda wa Ndiba dan Ayahanda la Niata tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, mendoakan mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua kakak dan adikku tersayang (Alm) Disman, taslimun dan gusnaldin yang menjadi sumber inspirasi penulis setiap saat.
7. Nenek Wa Bolu tersayang yang selalu mendoakan dengan ikhlas dalam menyelesaikan studi penulis.
8. Saudara-saudaraku dikampung Kab. Muna Sulawesi Tenggara yang memberikan semangat dalam menimba ilmu.

9. Teman-teman Akuntansi angkatan 2012 Fakultas Ekonomi UNISSULA Semarang khususnya Sry rahayu ningsih, Syahrul afiat, Restu, Idayah, hasma, Imam maududi ilmi, Sulistiono, Kijal arwansyah, dll terimakasih atas doa dan semangat yang telah diberikan
10. Teman-teman Cerdas Sultraku UNISSULA Semarang khususnya dari kabupaten Muna rosmiah, samridin, Aksar, Ikra, Darman, Isra yang telah menjadi kakak yang baik selama studi
11. Teman-teman Manajemen yang telah banyak membantu dan menjadi partner yang baik untuk penulis maupun jurusan Akuntansi.
12. Rekan-rekan satu pergerakan KSR baik dari keperawatan, kebidanan, kedokteran, farmasi, hukum terimakasih atas kepercayaan kepada penulis menjadi bagian dari KSR.
13. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan skripsi ini, maupun dalam kehidupan penulis.

Penulis menyadari atas kekurang sempurnaan Skripsi ini, oleh karena itu penulis memohon maaf serta kritik dan saran yang membangun.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap Skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, dan dapat dijadikan referensi bagi penulis-penulis berikutnya.

Semarang, November 2015

Penulis

Nitra

30401210588