

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada pengguna sepatu Converse di Daerah Istimewa Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND PRODUCT QUALITY
ON CUSTOMERS SATISFICATION AND CUSTOMERS LOYALTY***

(Study Of The User Converse Shoes In Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

M Andre Irawan

20150410142

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Moch Andre Irawan
NIM : 20150410142
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH CITRA MEREK KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PENGGUNA SEPATU CONVERSE DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA)**

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 di terbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 16 Maret 2019



PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya, hidayah, anugerah dan semuanya yang telah diberikan kepada saya beserta keluarga dan saudara lainnya saya bisa menyelesaikan Skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi

Tulisan ini kupersembahkan untuk kedua orang tua saya yang telah melahirkan, merawat, membesarkanku, dan mendidik selama 21 tahun. Terimakasih atas segala do'a, motivasi, dan segala dukungan yang ku dapatkan sampai saat ini. Tanpa do'a dan restu kalian aku tidak akan sampai di titik ini. Serta terimakasih kepada sahabatku yang selama ini menemaniku untuk mempelajari arti sebenarnya

Terlepas dari itu, ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya patut saya ucapkan kepada Almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta orang-orang hebat di dalamnya yang telah memberi bekal ilmu untuk saya bawa nanti dalam perjalanan hidup setelah mengenyam pendidikan ini.

Adapun sepercik harapan saya ketika menulis persembahan ini. Yakni, semoga apa yang saya ikhtiarkan selama ini dapat berguna dan bermanfaat serta menjadi tambahan ilmu untuk orang-orang yang membacanya kelak.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmatnya-Nya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Sepatu Converse di Yogyakarta.”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topic ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi terhadap pemakean Sepatu Converse di Daerah Istimewa Yogyakarta terkait dengan pengembangan Citra Merek dan Kualitas Produk demi tercapainya Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan mereka.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanoto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menyusun strategi dan kebijakan serta visi dan misi Almamater Tercinta.
2. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

3. 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.
4. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang Insya Allah akan bermanfaat hingga nanti.
6. Ayah dan Ibu serta Kaka-Kaka Saya di kampung halaman yang senantiasa memberikan dukungan dan bimbingan internal serta selalu mendoakan untuk yang terbaik bagi anak-anaknya.
7. Sahabat-sahabat saya Yustian Rafiadi, Viras Excell, Ray Hanafi, Deris Purdiaso, Ikhawan, Hendri Kurniawan, Riza Kijunk, Satrio Sambodo, dan “Pacock Coffe” yang telah setia menjadi tempat berbagi cerita dan pengalaman.
8. Teman-teman “Satu Atap” Muhammad Arief Hardinata, Agus Asianto, Akbar Kurbana, Relsan Mandela, Sandyka Kurnia, Anggi Putra dan Putut Sahbroe yang senantiasa menjadi tempat berbagi dalam berkeluh kesah.
9. Teman-teman dan sahabat seperjuangan yang telah berbagi pengalaman dan pelajaran dari kampus dan tempat kerja masing-masing yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

10. Teman-teman kelas Manajemen “D” angkatan 2015 secara keseluruhan yang tidak saya sebutkan satu-persatu.
11. Teman-teman seangkatan Manajemen 2015 baik yang masih dalam tahap mengerjakan skripsi ataupun yang telah lulus lebih dulu.
12. Teman-teman yang pernah saya temui dan saya ambil inspirasi darinya namun tak pernah sempat untuk berkenalan.
13. Semua pihak yang telah mendukung serta memberikan kritik dan saran yang tidak saya sebutkan satu-persatu.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam karya tulis ini. Oleh karena itu dengan lapang dada penulis menerima saran dan masukan apapun demi perkembangan kemampuan penulis sendiri serta pengembangan penelitian dalam karya tulis ini.

Yogyakarta, 16 Maret 2019

Moch Andre Irawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	iii
INTISARI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	7
DAFTAR TABEL	9
DAFTAR GAMBAR	10
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Penurunan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Objek dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian ..	Error! Bookmark not defined.

F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	Error! Bookmark not defined.
C. Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	Error! Bookmark not defined.
E. Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN, SARAN, KETERBATASAN PENELITIAN76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	76
C. Keterbatasan Penelitian	77
DAFTAR PUSTAKA78
LAMPIRAN83

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Top Brand Index Tahun 2014-2017.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Daftar Harga Minimal Penjualan Sepatu Casual**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Telaah Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Definisi Oprasional dan Indikator Variabel**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Uji Validitas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Outliers**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Notes For Model**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Menilai Gonnes Of Fit**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Hubungan Antar Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar 4. 1 Diagram Alur</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar 4. 2 Persamaan Struktural</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahalonobis Distance</u>	Error! Bookmark not defined.

