

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Survei Kepada  
Konsumen Kecap ABC Di Perumahan Pondok Pekayon Indah  
Bekasi Selatan RW 8,9,10)**

**LENI KUSMILASARI**

**8215088094**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2012**

***THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND CUSTOMER  
SATISFACTION ON CONSUMER LOYALTY  
(Survey to consumers of ABC Soy Sauce at Perumahan Pondok  
Pekayon Indah South Bekasi RW 8,9,10)***

**LENI KUSMILASARI  
8215088094**



**Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in Economics Acomplishment**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
DEPARTMENT OF MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2012**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si

NIP. 195310021985032001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati M.Si</u> NIP. 195702211985032002	Ketua		<u>2/8/2012</u>
2. <u>Agung Kresnamurti, ST, MM</u> NIP: 197404162006041001	Sekretaris		<u>02/08/2012</u>
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP: 197206171999031001	Penguji Ahli		<u>2/8/12</u>
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP: 197206272006041001	Pembimbing I		<u>2/8/2012</u>
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP: 196301191992032001	Pembimbing II		<u>2/8/12</u>

Tanggal Lulus: 20 Juli 2012

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya yang menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 7 Agustus 2012

yang membuat pernyataan

  
**METERAI  
TEMPEL**  
PAJAK NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA  
BB24519F048073060  
6000 **DJP**  
**Leni Kusmilasari**  
8215088094

## **ABSTRAK**

**Leni Kusmilasari, 2012; Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Kecap ABC. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, SE., MM. & Dra. Basrah Saidani, M.Si..**

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Mengetahui deskripsi tentang citra merek, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen. 2) Menguji secara empiris pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen kecap ABC di Perumahan PPI. 3) Menguji secara empiris besar pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen kecap ABC di Perumahan PPI. 4) Menguji secara empiris pengaruh Citra merek dan Kepuasan secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas pelanggan konsumen kecap ABC. Analisis yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan kausal. Penelitian dilakukan dengan terhadap 110 orang konsumen Kecap ABC yang berada di Perumahan Pondok Pekayon Indah , sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner, yang kemudian diolah menggunakan SPSS 17. Hasil analisis menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, kemudian Kepuasan Konsumen juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek. Lalu secara bersama-sama atau simultan, citra merek dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa untuk menciptakan dan mempertahankan loyalitas, Kecap ABC perlu memperhatikan faktor-faktor seperti citra merek dan kepuasan konsumen karena faktor-faktor tersebut terbukti mempengaruhi tinggi rendahnya loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Citra Merek, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

**Leni Kusmilasari, 2012; *The Influence of Brand Image and Customer Satisfaction towards Consumer Loyalty Kecap ABC. Undergraduate Thesis: Jakarta, Concentration of Marketing Management, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory team: Dr. Mohamad Rizan, SE., MM. & Dra. Basrah Saidani, M.Si.***

*The purposes of this research are: 1) To know the description of brand image and Customer Satisfaction and the influence of them towards consumer loyalty of Kecap ABC. 2) To test empirically the influence of brand image towards consumer loyalty of Kecap ABC. 3) To test empirically the influence of customer satisfaction towards consumer loyalty of Kecap ABC. 4) To test empirically the influence of brand image and customer satisfaction simultaneously towards consumer loyalty of Kecap ABC. The analysis implemented in this research are descriptive and causal analysis. This research is taken 110 consumers of Kecap ABC at Pondok Pekayon Indah while data was collected by using questionnaire and processed using SPSS 17. The result shows that partially brand image has a positive and significant impact toward consumer loyalty. Then, partially customer satisfaction also has a positive and significant impact toward consumer loyalty. Simultaneously, brand image and customer satisfaction have a positive and significant impact toward consumer loyalty. The empirical findings indicate that to create and improve the consumer loyalty, Kecap ABC need to consider brand image and customer satisfaction because those factors shown to affect the level of consumer loyalty.*

*Keywords: Brand Image, Customer Satisfaction, Consumer Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul Pengaruh *Brand Image* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Consumer Loyalty* (Survei pada Konsumen Kecap ABC di Perumahan Pondok Pekayon Indah, Bekasi Selatan). Skripsi ini disusun oleh peneliti dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ).

Skripsi ini mungkin tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Dr. Mohamad Rizan, SE., MM., selaku dosen pembimbing skripsi.
2. Dra. Basrah Saidani, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNJ.
4. Agung Wahyu Handaru, ST., MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ.
5. Dra. Umi Mardiyati, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.

7. Kedua orang tuaku tercinta, yang menjadi motivator terkuatku untuk bisa lulus dengan segera dan yang telah memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan yang begitu besar baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Untuk kedua kakakku, Asep Kurniawan yang juga sedang menyusun skripsi, semoga dapat segera menyusul dan Nuryana dimana keduanya baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan motivasi.
9. Teman-teman yang sangat peneliti sayangi, Hartesa, Mita, Laras, Ika, Shela, Hadza dan teman-teman manajemen non reguler lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, kalian telah sangat membantu baik dalam memberi motivasi, semangat sehingga peneliti dapat dengan segera menyelesaikan penelitian ini.
10. Untuk Taufik Hidayat, peneliti sangat berterima kasih atas segala bantuan dalam pembuatan skripsi ini sehingga peneliti tidak terlalu merasa kesulitan dalam proses penyelesaiannya, serta segala motivasi yang telah diberikan kepada peneliti .
11. Untuk Kakak Fitri, Staf administrasi jurusan Manajemen yang sangat membantu mahasiswa dalam mengurus segala macam proses yang berkaitan dengan perkuliahan dari awal masuk hingga akhir perkuliahan.



Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu peneliti menerima saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para peneliti maupun pembaca.

Jakarta, 22 Juli 2012

Peneliti