

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI INTERVENING: STUDI
PADA *STARBUCKS COFFEE SHOP* JAKARTA PUSAT**

MUHAMMAD FADHILAH YASIN

8215145242



**Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***INFLUENCE BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY
TOWARD CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS INTERVENING: STUDY ON STARBUCKS
COFFEE SHOP CENTRAL JAKARTA***

MUHAMMAD FADHILAH YASIN

8215145242



***This thesis is written as one of the requirements for getting a Bachelor Degree of
Economics on the Faculty of Economics, State University of Jakarta***

***STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2019***

ABSTRAK

Muhammad Fadhilah Yasin, 2019; Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi pada Starbucks Metropole). Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dra. Basrah Saidani, M.Si & Shandy Aditya BIB, MPBS.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Starbucks Coffee*. 2) Untuk mengetahui citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *Starbucks Coffee*. 3) Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Starbucks Coffee*. 4) Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *Starbucks Coffee*. 5) Untuk mengetahui kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *Starbucks Coffee*. 6) Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada *Starbucks Coffee*. 7) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* pada *Starbucks Coffee*. Metode pengumpulan data menggunakan metode *survey* dengan instrumen berupa kuesioner. Subjek penelitian ini adalah 220 responden yang merupakan pelanggan loyal Starbucks Metropole. Teknis analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *software* AMOS SEM v22 dan SPSS versi 25 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Teknik *Sampling* yang digunakan pada penelitian adalah *purposive sampling*. Hasil penelitian menemukan bahwa 1) Citra Merek berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. 2) Citra Merek berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. 3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. 4) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. 5) Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. 6) kepuasan pelanggan merupakan mediasi antara citra merek dan loyalitas pelanggan. 7) kepuasan pelanggan merupakan mediasi antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Starbucks, Metropole

ABSTRACT

Muhammad Fadhilah Yasin, 2019; INFLUENCE BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING: STUDY ON STARBUCKS COFFEE SHOP CENTRAL JAKARTA Thesis, Jakarta: Bachelor's degree Management Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory: Dra. Basrah Saidani, M.Si & Shandy Aditya BIB, MPBS.

The purpose of this research are: 1) To determine whether Brand Image affect significantly to customer satisfaction of Starbucks Metropole. 2) To determine whether brand image affect significantly to customer loyalty of Starbucks Metropole. 3) To determine whether service quality affect significantly to customer satisfaction of Starbucks Metropole. 4) To determine whether service quality affect significantly to customer loyalty of Starbucks Metropole. 5) To determine whether customer satisfaction affect significantly to customer loyalty of Starbucks Metropole. 6) To determine whether brand image affect customer loyalty through customer satisfaction as intervening variable at Starbucks Metropole. 7) To determine whether service quality affect customer loyalty through customer satisfaction as intervening variable at Starbucks Metropole. in order to collecting data, this study using survey with questionnaire as it's instrument. Subject of this study is 220 respondents who have regular customers of Starbucks Metropole. To analyze and process the data, this study use Structural Equation Modelling (SEM) technique with software AMOS SEM v22 and SPSS Version 25 The sampling technique used in this research is purposive sampling. The results of the study found that: 1) brand image had an effect on customer satisfaction. 2) brand image had an effect on customer loyalty. 3) service quality had an effect on customer satisfaction. 4) service quality had an effect on customer loyalty. 5) customer satisfaction had an effect on customer loyalty. 6) customer satisfaction is a mediation between brand image and customer loyalty. 7) customer satisfaction is mediation between service quality and customer loyalty.

Keywords : Brand Image, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Starbucks, Metropole

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S., M. Bus.
NIP. 19671207 1992303 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Suherman, M.Si.</u> NIP. 197311162006041 001	Ketua		20/08/19
2. <u>Rahmi, S.E., M.SM.</u> NIP. 198305012018032 001	Sekretaris		21/08/19
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si.</u> NIP. 197206171999031 001	Penguji Ahli		22/08/19
4. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 196301191992032 001	Pembimbing I		21/08/19
5. <u>Shandy Aditya, BIB., MPBS.</u> NIP. 198404082019031 003	Pembimbing II		21/08/19

Tanggal Lulus: 20-08-2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya 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 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, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan



M Fadhilah Yasin

No. Reg: 8215145242

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi pada waktunya dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Peneliti mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dra. Basrah Saidani, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I
2. Shandy Aditya BIB, MPBS., selaku Dosen Pembimbing II
3. Dr. Suherman, M.Si selaku Koordinator Progam Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. M Syarif Hidayat, Yulina Soekarno dan Annisa Rahma selaku keluarga peneliti yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moril maupun materil.
6. Para Dosen dan seluruh karyawan / staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.
7. Lestari Kiki S yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan dan Kerabat di Starbucks Metropole yang senantiasa membantu menyukseskan dan memberi kesempatan dalam penyusunan penelitian ini.

9. Cah Rebel (RBL) yang senantiasa saling menyemangati dalam menyelesaikan kuliah ini.

10. Teman-teman Manajemen C 2014 yang selalu berjuang bersama.

Peneliti menyadari dalam skripsi ini banyak terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Untuk itu Peneliti mohon maaf atas kesalahan penulisan. Peneliti juga mengharapkan saran dan kritik yang membangun agar menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, April 2019

Muhammad Fadhilah Yasin