

**INVESTIGASI FAKTOR PEMBENTUK LOYALITAS MEREK:
STUDI KASUS PADA KEDAI COFFEE-TO-GO DI INDONESIA**

**POPPY ANGGIA UTAMI PUTRI
8215145274**



**Skripsi Ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

***INVESTIGATING THE DRIVERS OF BRAND LOYALTY: A
CASE STUDY ON COFFEE-TO-GO KIOSK IN INDONESIA***

**POPPY ANGGIA UTAMI PUTRI
8215145274**



***A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the degree of
Bachelor of Management to Faculty of Economics State University of Jakarta***

***SI MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2020***

ABSTRAK

Dalam beberapa tahun terakhir, telah terjadi peningkatan substansial jumlah kedai kopi yang mengadopsi konsep *coffee-to-go* di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan struktural antara citra merek, kepuasan pelanggan, kepercayaan merek, dan loyalitas merek untuk kedai *coffee-to-go*. Sebanyak 270 data yang didapatkan melalui survei terhadap pelanggan kedai *coffee-to-go* dianalisis menggunakan SPSS dan AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek; dan bahwa kepuasan pelanggan dan kepercayaan merek merupakan faktor pendorong positif dan signifikan loyalitas merek. Selain itu, terungkap bahwa kepuasan pelanggan berhubungan positif dan signifikan dengan kepercayaan merek.

Kata kunci: *coffee-to-go*, loyalitas merek, citra merek, kepuasan pelanggan, kepercayaan merek

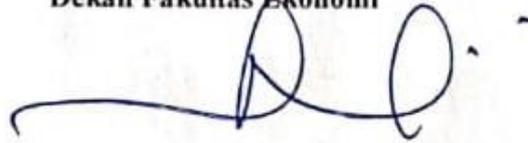
ABSTRACT

In the last years, there has been a substantial growth in the number of coffee shops adapting coffee-to-go concept in Indonesia. This study aims to examine structural associations among brand image, customer satisfaction, brand trust, and brand loyalty of coffee-to-go. A total of 270 data obtained through a survey of coffee-to-go customers were processed with SPSS and AMOS. It was found that brand image, customer satisfaction, and brand trust positively and significantly influenced brand loyalty; and that customer satisfaction and brand trust were positive and significant drivers of brand loyalty. Additionally, it was revealed that customer satisfaction is positively and significantly related to brand trust.

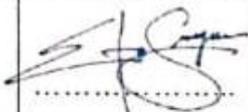
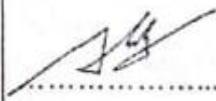
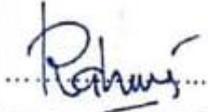
Keywords: *coffee-to-go, brand loyalty, brand image, customer satisfaction, brand*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A.</u> NIP. 197201252002121002 (Ketua)		28 Agustus 2020
2	<u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIP. 198404082019031003 (Sekretaris)		14 Agustus 2020
3	<u>Agung Kresnamurti R. P., S.T., M.M.</u> NIP. 197404162006041001 (Penguji Ahli)		31 Agustus 2020
4	<u>Usep Suhud, M.Si., Ph.D</u> NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		26 Agustus 2020
5	<u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		26 Agustus 2020

Nama : Poppy Anggia Utami Putri
NIM : 8215145274
Program Studi : Manajemen
Tanggal Lulus : 13 Agustus 2020

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 bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, 10 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Poppy Anggia Utami Putri
NIM: 8215145274

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Poppy Anggia Utami Putri
NIM : 8215145274
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / Program Studi S1 Manajemen
Alamat email : poppyaup@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

Yang berjudul:

Investigasi Faktor Pembentuk Loyalitas Merek: Studi Kasus pada Kedai Coffee-to-Go di Indonesia

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan/atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta



(Poppy Anggia Utami Putri)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, berkah, taufik, serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, saya mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, saya ingin mengungkapkan apresiasi saya untuk mereka. Pertama, saya ingin mengucapkan terima kasih untuk kedua orang tua saya, Sugianto dan Ansorayah, yang selalu mendoakan dan mendukung saya. Terima kasih untuk Ayah yang menggodok wedang uwuh setiap malam untuk saya dan terima kasih untuk Mama yang selalu mendoakan saya di sepertiga malam.

Untuk pembimbing skripsi saya, Usep Suhud, M.Si., Ph.D dan Rahmi, S. E., M.S.M., saya tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini tanpa bimbingan dan dorongan mereka. Terima kasih.

Untuk inspirasi saya; Angela Davis, Assata Shakur, bell hooks, Mariame Kaba, Ruth Wilson Gilmore, Lailatul Fitriyah, San– pemikiran, perjuangan, militansi, dan semangat mereka telah membuat saya percaya bahwa dunia yang lebih baik itu mungkin. Dan dunia tersebut ada dalam jangkauan kita. Terima kasih.

Mariame Kaba pernah mengatakan bahwa tidak ada hal bermanfaat yang kita lakukan kita lakukan seorang diri; segala sesuatu yang bermanfaat itu kita lakukan bersama orang lain. Untuk kamerad-kamerad saya dalam perjuangan; Ilo, Astika, Bunga, Meha, Mita, Nje, Tassa, Wili, Zuzan– saya percaya perjuangan

kita, perjuangan orang-orang sebelum kita, dan perjuangan orang-orang di seluruh dunia akan terakumulasi dan membawa kita ke dunia yang lebih baik.

Saya berterima kasih kepada Septa dan Shafwan yang telah meluangkan waktu untuk membantu saya mengerjakan skripsi ini. Terakhir, saya juga berterima kasih kepada kawan-kawan yang tidak disebut yang telah membantu dan menemani saya dalam mengerjakan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan, untuk itu saya mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif agar skripsi ini bisa menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Tangerang, 10 Agustus 2020

Poppy Anggia Utami Putri