

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA RETAIL SEPATU CONVERSE
DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas

Islam Indonesia



Ditulis oleh :

Nama : Ahmad Khoirul Anam

Nomor Mahasiswa : 15311064

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 11 Maret 2019

Penulis,



(Ahmad Khoirul Anam)

NIM 15311064

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan

Pada Ritel Sepatu Merek Converse Di Yogyakarta

Oleh :

Nama : Ahmad Khoirul Anam
Nomor Mahasiswa : 15311064
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 8 Maret 2018

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen pembimbing,



Anas Hidayat, Drs., M.B.A, Ph.d

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH CITA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA RETAIL SEPATU CONVERSE DI YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **AHMAD KHOIRUL ANAM**

Nomor Mahasiswa : **15311064**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Jum'at, tanggal: 10 Mei 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : **Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D.**

Penguji : **Budi Astuti, Dra., M.Si.**

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (5) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan." (Asy Syarh ayat 5-6)

“Saat seorang manusia meninggal, amalannya berhenti kecuali tiga: sedekah, ilmu pengetahuan yang dia bagikan, atau doa dari anaknya yang saleh”

HR. Muslim

“Tidak masalah jika saya gagal. Setidaknya saya mewariskan konsepnya ke orang lain. Bahkan jika saya tidak sukses, seseorang akan sukses”

Jack Ma

الجامعة الإسلامية
الاستدراكية
الاندونيسية



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen di Universitas Islam Indonesia.

Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, penulis tidak dapat lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak manapun yang secara langsung ataupun tidak langsung yang diberikan kepada penulis, mulai dari proses awal penelitian hingga akhir penelitian. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Anjar Priyono, S.E., M.Si., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Bapak Anas Hidayat, Drs., M.B.A., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberi pengarahan dan bimbingannya selama ini.
4. Segenap dosen dan karyawan di lingkungan UII yang memberikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan, baik secara langsung di kelas maupun di luar kelas, sehingga dapat menambah wawasan penulis.

5. Kedua orang tua tercinta, kakak penulis yang tak henti-hentinya memberikan dukungan serta doa untuk kelancaran dan kesuksesan menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Teman-teman seperjuangan CUCOK DEH atas segala dukungan, perhatian, dan hiburan selama ini hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
7. Teman-teman Komunitas Jendela Jogja yang telah memberikan banyak pengalaman, wawasan serta wadah bagi penulis untuk mengasah diri menjadi yang lebih baik.
8. Taufiq Rizqullah dan Afanina Arbin teman sekaligus “dosen pembimbing” keduaku yang memberikan arahan dan masukan dalam pengerjaan skripsi ini hingga baik dan benar.
9. Dan yang tak terlupakan untuk Sitaresmi Kusumah Wardhani terimakasih atas segalanya, semoga skripsi ini kelak bisa kita baca berdua di suatu sore yang gembira di Jepara☺.
10. Para responden penelitian atas kesediaannya untuk mengisi angket dalam penelitian ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Yogyakarta, 11 Maret 2019

Ahmad Khoirul Anam