

**Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan Kepuasan Terhadap
Loyalitas Konsumen Merek Wrangler pada Mahasiswa di Fakultas
Ekonomi Universitas Islam Indonesia**

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas

Islam Indonesia



Disusun oleh :

Nama : Alfian Nikmah

NIM : 12311460

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2016

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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 naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, Februari 2016

Penulis,

Alfian Nikmah

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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 naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Februari 2016

Penulis,



Alfian Nikmah

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan judul:

Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Merek Wrangler pada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia



Hasil Penelitian

Diajukan Oleh:

Nama : Alfian Nikmah

No.Mahasiswa : 1231460

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal.....

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sri Hardjanti'.

(Dra. Sri Hardjanti, M.M.)



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

Condong Catur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Telepon (0274) 881546 - 883087 - 885376 Fax. : 882589

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Pada Semester Genap 2015/2016, hari Rabu, tanggal 16 Maret 2016 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi yang disusun oleh:

Nama : ALFIAN NIKMAH
No. Mahasiswa : 12311460
Judul Tugas Akhir : PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MEREK WRANGLER PADA MAHASISWA DI FAKULTAS EKONOMI UII
Pembimbing : Sri Hardjanti, Dra., MM.

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir/Skripsi tersebut dinyatakan:

1. **Lulus Ujian Tugas Akhir *)**
 - a. ~~Tugas Akhir tidak direvisi~~
 - b. Tugas Akhir perlu direvisi
2. ~~Tidak Lulus Ujian Tugas Akhir~~

Nilai : A

Referensi : Layak/Tidak Layak *) ditampilkan di Perpustakaan

Tim Penguji

Ketua Tim : Sri Hardjanti, Dra., MM.

Anggota Tim : Al Hasin, Drs., MBA.

Yogyakarta, 16 Maret 2016

Ketua Program Studi Manajemen



Sutrisno, Dr., Drs., MM.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

- Bagi yang lulus Ujian Tugas Akhir dan Komprehensif, segera konfirmasi ke Divisi Akademik

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MEREK WRANGLER PADA MAHASISWA DI FAKULTAS EKONOMI UII**

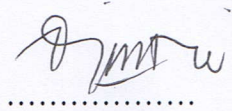
Disusun Oleh : **ALFIAN NIKMAH**

Nomor Mahasiswa : **12311460**


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

Pada hari Rabu, tanggal: 16 Maret 2016

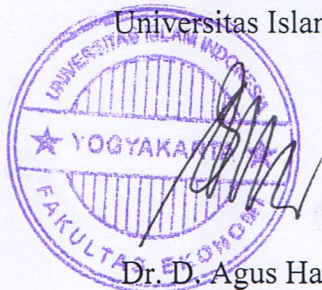
Penguji/ Pembimbing Skripsi : Sri Hardjanti, Dra., MM.



Penguji : Al Hasin, Drs., MBA.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan judul:

Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Merek Wrangler pada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Hasil Penelitian

Diajukan Oleh:

Nama : Alfian Nikmah

No.Mahasiswa : 1231460

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal.....

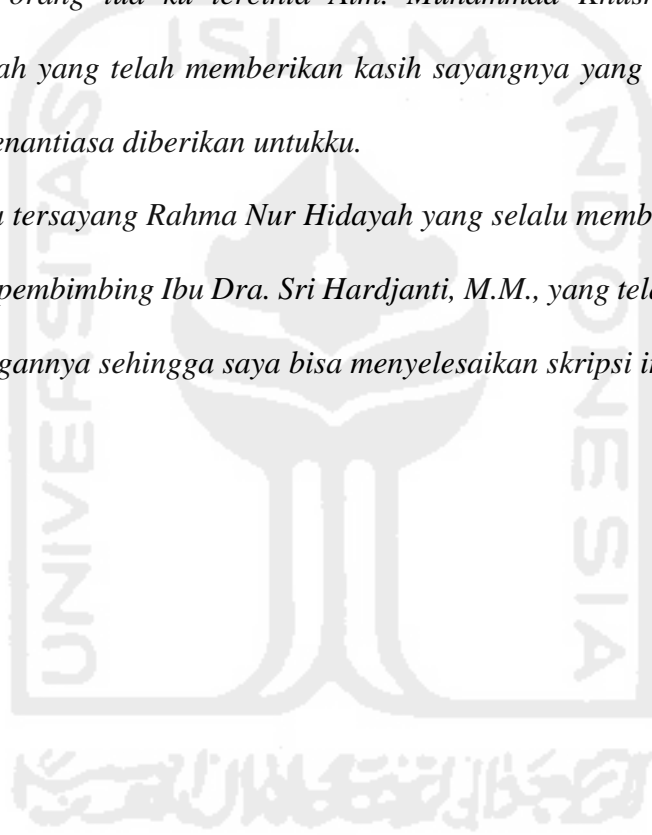
Dosen Pembimbing,

(Dra. Sri Hardjanti, M.M.)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebuah karya tulis sederhana ini saya persembahkan untuk :

- ❁ *Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah dan nikmat yang luar biasa kepada ku.*
- ❁ *Kedua orang tua ku tercinta Alm. Muhammad Khusnuddin R dan Ibunda Muslikah yang telah memberikan kasih sayangnya yang tak terhingga dan doa yang senantiasa diberikan untukku.*
- ❁ *Adik ku tersayang Rahma Nur Hidayah yang selalu memberikan motivasi.*
- ❁ *Dosen pembimbing Ibu Dra. Sri Hardjanti, M.M., yang telah memberikan banyak bimbingannya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.*



MOTTO

Dan milik Allah apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi, dan hanya kepada Allah segala urusan dikembalikan.

(Qs. Ali 'imran 109)



ABSTRAK

Penelitian empiris ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh citra merek dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen merek Wrangler pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Fakultas Ekonomi UII yang telah menggunakan pakaian merek Wrangler. Sampel yang digunakan adalah 96 responden penelitian dengan teknik pengambilan sampel berupa *non-probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda. Data yang telah terkumpul dari responden diolah menggunakan program olah data *SPSS*.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra merek terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen terhadap loyalitas serta terdapat pengaruh positif dan signifikan antara citra merek dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen merek Wrangler di Fakultas Ekonomi UII.

Kata kunci : citra merek, kepuasan, dan loyalitas.

ABSTRACT

This empirical research is intended to identify and explain the influence of brand image and customer satisfaction on consumer loyalty of brand Wrangler to the students at the Faculty of Economics, University of Islam Indonesia.

The population in this study were all students at the Faculty of Economics UII who have used clothes brand Wrangler. The samples used were 96 survey respondents with a sampling technique in the form of non-probability sampling using purposive sampling. Analysis of the data in this study use multiple regression and simple regression. Data has been collected from the respondent the data was processed using SPSS program.

The results of data analysis showed that there is significant correlation between brand image on consumer satisfaction, there is significant correlation between customer satisfaction on loyalty, and there is significant correlation between brand image and customer satisfaction on consumer loyalty of brand Wrangler to the student at Faculty of Economics UII.

Keywords: brand image, satisfaction, and loyalty

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamua'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen merek Wrangler Pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia”**.

Sholawat serta *salam* semoga senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang memberikan suri tauladan bagi umat manusia dan membimbing manusia ke kehidupan yang lebih baik.

Penelitian ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Berkat bantuan dari berbagai pihak baik itu berupa bimbingan, sara-saran, dan dorongan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung maka skripsi ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Ibu Dra. Sri Hardjanti, M.M., atas jasa beliau sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan nasihatnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Bapak Dr. Drs. Dwi Praptono Agus Harjito, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Orang tua tercinta atas doa, kasih sayang, tauladan, kebijaksanaan, motivasi, pendidikan, pengorbanan, dan semua yang diberikan dengan penuh tanggung jawab dan cinta yang tak kan luntur untuk selamanya, adik saya yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

Keluarga besarku yang selalu memberiku motivasi dan dukungannya.

Sahabat-sahabatku yang selalu menemani dalam keadaan apapun dan siap memberikan bantuan.

Seluruh teman-temanku yang sudah sangat baik dan selalu membantu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan karunia dan perlindungan kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis. Akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 Januari 2016

Penyusun,

(Alfian Nikmah)