

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*) DAN  
KEPUASAN PELANGGAN DALAM LOYALITAS PRODUK APPLE  
IPHONE 6**

**(Studi Pada Masyarakat Desa Condongcatur, Sleman - Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya**

**Universitas Islam Indonesia**

**Oleh :**

**DINA SARTIKA**

**NIM: 11321059**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya**

**Universitas Islam Indonesia**

**2017**

Skripsi

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*) DAN  
KEPUASAN PELANGGAN DALAM LOYALITAS PRODUK APPLE  
IPHONE 6**

(Studi Pada Masyarakat Desa Condongcatur, Sleman – Yogyakarta)



Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi.

Tanggal:..... 14 FEB 2017 .....

Dosen Pembimbing Skripsi,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Puji Hariyanti', is written over a horizontal line.

**Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom**

**NIDN 0529098201**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK (*BRAND IMAGE*) DAN KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM LOYALITAS PRODUK APPLE IPHONE 6**

**(Studi Pada Masyarakat Desa Condongcatur, Sleman – Yogyakarta)**

Disusun oleh:

**Dina Sartika**

**11321059**

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Tanggal: 14 FEB 2017

Dosen Penguji:

1. Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom

NIDN 0529098201

2. Drs. Ahmad Muntaha, M.Si

NIDN 0527056401

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Islam Indonesia

**Muzayin Nazarudin, S.Sos., M.I.Kom**

NIDN 0516087901



## PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Dina Sartika

Nomor Mahasiswa : 11321059

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran yang lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila dikemudian hari, setelah saya lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya setujui dengan sesungguhnya.

Yogyakarta,

Yang menyatakan



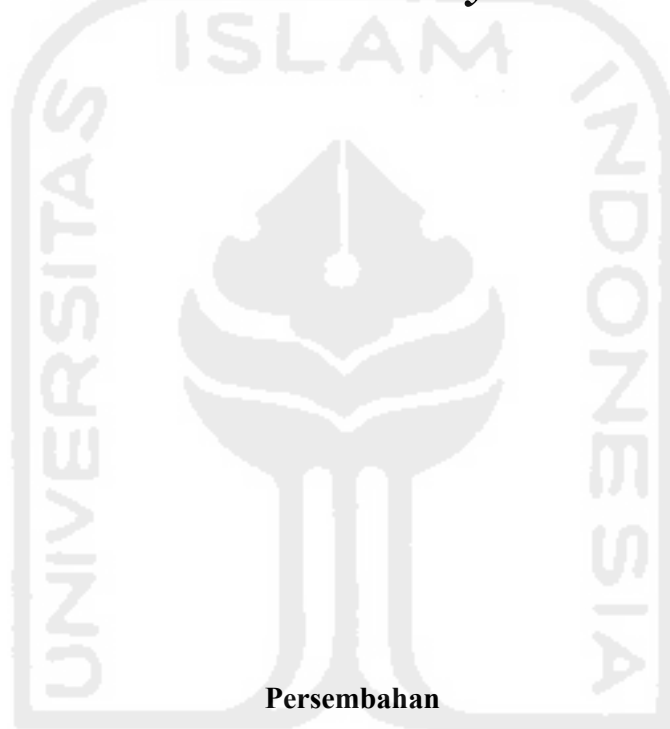
Dina Sartika

NIM. 11321059



## MOTTO

***“Dare to be the best you can”***



### **Persembahan**

Karya ini kupersembahkan untuk:

Kedua orang tua,

Bapak Sartono dan Ibu Ainawati

Kedua saudara kandung,

Dimas Kurnia Putra dan Sri Nisrina Putri

## Kata Pengantar

### Assalamu'alaikum Wr. Wb

*Alhamdulillah* rabbi'l alamiin, Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia dan rahmat-Nya yang diberikan, sehingga dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan Kepuasan Pelanggan dalam Loyalitas Produk Apple Iphone 6: Studi Pada Masyarakat Desa Condongcatur, Sleman” dapat penulis selesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan refleksi akademis penulis atas apa yang penulis tangkap dari berbagai bentuk berita tentang Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan dalam Loyalitas Produk Apple Iphone 6.

Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan para tabi'in yang selalu berjuang di jalan Allah SWT untuk menegakkan Islam hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia. Banyak pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis dengan tulus hati mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Papa dan Mama yang selalu memberikan dukungan dan do'a yang tidak pernah putus kepada penulis. Serta adik Dimas, dan adik Riri yang selalu memberi semangat kepada penulis.
2. Ibu Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk memberikan bimbingan, konsultasi, kritik dan saran dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Iwan Awaluddin Yusuf, S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak Muzayin Nazaruddin, S.Sos., MA., selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.
5. Segenap dosen pengajar dan staf Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia yang telah membantu kelancaran proses penyusunan skripsi ini.
6. Sahabatku Ellya, Cici, Ulfa dan Aulya yang selalu memberikan motivasi dan nasehat kepada penulis agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan Komunikasi 2011 yang memberikan masukan dan menuntun penulis dalam proses penyusunan skripsi.
8. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam rangka memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang bersangkutan, serta

dapat menjadi perbandingan bagi penelitian selanjutnya. Penulis berharap Allah SWT, berkenan untuk membalas segala kebaikan dari seluruh pihak yang telah membantu penulis selama ini.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Penulis

Dina Sartika

