

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS, CITRA MEREK DAN
KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK
MCDONALDS**

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 : Emeraldo Ramadhan
Nomor Mahasiswa : 13311043
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

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, 10 Januari 2017



HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS, CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN
MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK MCDONALD'S**



Hasil Penelitian

Diajukan Oleh:

Nama : Emeraldo Ramadhan

No.Mahasiswa : 13311043

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 10 Januari 2017

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Anas Hidayat", written over a horizontal line.

(Drs. Anas Hidayat, MBA, Ph.D)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS, CITRA MERK, DAN KEPERCAYAAN MERK
TERHADAP LOYALITAS MERK MCDONALD**

Disusun Oleh : **EMERALDO RAMADHAN**

Nomor Mahasiswa : **13311043**

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

Pada hari Kamis, tanggal: 16 Maret 2017

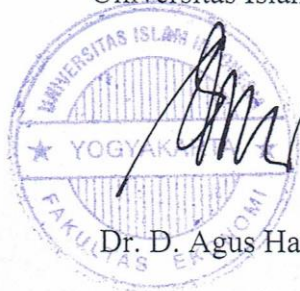
Penguji/ Pembimbing Skripsi : Anas Hidayat, Drs., MBA., Ph.D.



Penguji : Asma'i Ishak, Drs., M.Bus., Ph.D.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

MOTTO



Everything will be okay in the end.

If it's not okay,

Then it's not the end.

-Ed Sheeran-

**Dibalik pria sukses
ada perempuan hebat di belakangnya.**

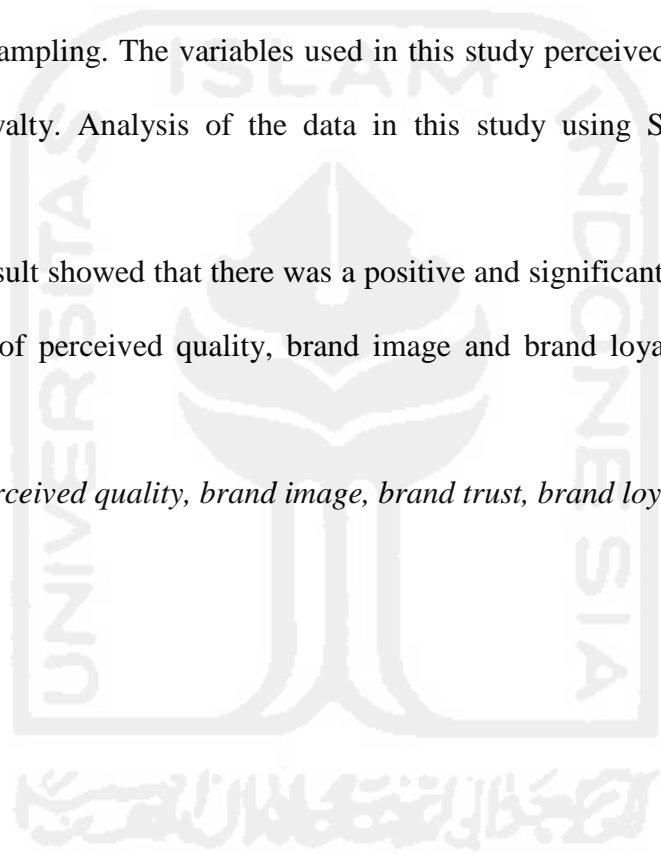
ABSTRACT

Empirical research is intended to identify and explain the influence of perceived quality, brand image and brand trust McDonald's brand loyalty.

The population in this study are all consumers who ever ate at McDonald's. Used as a sample of 150 respondents. The sampling technique in this research is convenience sampling. The variables used in this study perceived quality, brand image and brand loyalty. Analysis of the data in this study using SEM software AMOS LISREL.

The result showed that there was a positive and significant influence partially on the influence of perceived quality, brand image and brand loyalty to the brand trust McDonald's.

Keywords: *perceived quality, brand image, brand trust, brand loyalty*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamua'alaikum Wr.Wb

Alahamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek McDonald’s.”** Tujuan penelitian ini adalah untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Bagi penulis skripsi ini bukan hanya tugas akhir seorang sarjana, tetapi lebih dari itu skripsi ini adalah pengalaman hidup penulis yang tidak ternilai. Banyak hikmah yang dapat dipetik dari proses penyusunan skripsi ini, baik secara akademis, emosional, serta hikmah secara rasional.

Berkat bantuan dari berbagai pihak baik itu berupa bimbingan, saran-saran dan dorongan moril 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 :

1. Allah SWT Tuhan Semesta Alam yang mencintai hamba-Nya dengan senantiasa memberikan kesehatan, kesempatan, kemudahan, serta menjawab setiap doa hamba-Nya dalam menjalani keseharian sebagai seorang muslim yang berjuang menuntut ilmu di jalan-Nya. Penulis sangat bersyukur atas nikmat yang telah Engkau berikan, Ya Rabb.
2. Nabi Muhammad SAW, baginda Rasulullah yang selalu merindukan ummatnya, suri tauladan bagi seluruh khalifah di muka bumi. Semoga keteladanan beliau dalam segala hal akan terus menjadi pedoman bagi penulis dalam memperbaiki diri dengan menjalani kehidupan sebagai seorang muslim, pelajar dan calon pemimpin di masa mendatang.
3. Kedua orang tua saya tercinta Helmi Rinaldo dan Rinda Fatmawati yang telah memberikan dukungan, kasih sayang dan doa yang tak terhingga
4. Pacar saya Febbyola RP yang selalu mensupport saya di mana pun dankapan pun
5. Bapak Drs. Anas Hidayat, MBA, Ph.D selaku dosen pembimbing yang mau membimbing dan mengarahkan saya dengan sabar dan bijaksana.
6. Dosen-dosen FE UII yang menjadi panutan saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu
7. Teman seperjuangan angkatan 2013 semua
8. Teman kontrakan :Ajay, Ricko, Ade, Kakek, Raka, ...
9. Teman bridging :Kikin, Bondan, Firza, Andre, Helmi, ...
10. Teman seperDOTAan

11. Teman teman KKN unit 106 tahun 2017 Piturah Ara, Iit, Candra, Ariq, Benk, Khair, dan Ardhi serta seluruh masyarakat piturah yang telah bersama penulis kurang lebih satu bulan, terima kasih atas semua pengalaman hidupnya.
12. Semua teman-teman yang telah memberikan doa dan dukungannya.

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, 10 Januari 2017

Penulis,

(Emeraldo Ramadhan)