

**PENGARUH KESADARAN MEREK DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PRODUK
CLOTHING APPAREL RACERTESS YANG DIMEDIASI
KEPUASAN PELANGGAN
(CLUB MOTOR VESPA)**



SKIRPSI

Di Ajukan Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

OKYNIAVAN HEXZA FRIANDYAS

B 100 180 127

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2023



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, Fax. 715448 Surakarta 57102

Website: <http://www.ums.ac.id> Email: Ums@ums.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Ir. Irmawati, S.E., M.Si

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul :

**PENGARUH KESADARAN MEREK DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PRODUK *CLOTHING APPAREL*
RACERTESS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (CLUB
MOTOR VESPA)**

Oleh :

OKYNIAVAN HEXZA FRIANDYAS
B100180127

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 15 November 2022

Pembimbing

(Ir. Irmawati, S.E., M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KESADARAN MEREK DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PRODUK *CLOTHING APPAREL*
RACERTESS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (CLUB
MOTOR VESPA)**

Yang disusun oleh :

OKYNIAVAN HEXZA FRIANDYAS
B 100 180 127

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji :

1. Ir. Irmawati , S.E., M.Si)
2. Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D
3. Soepatini , S.E., M.Si., Ph.D

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E, M.Si
NIDN: 0616087401



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102
Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **OKYNIAVAN HEXZA FRIANDYAS**
NIRM : **18.6.106.02017.50202**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KESADARAN MEREK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PRODUK *CLOTHING APPAREL* RACERTESS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (CLUB MOTOR VESPA)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 15 November 2022

Yang Membuat Pernyataan,

(Okyniavan Hexza Friandyas)

MOTTO

“Jadilah seperti bunga yang selalu memberi keharuman bahkan ke tangan yang menghancurkannya.” - Ali bin Abi Thalib

“Jadilah seperti pohon kayu yang lebat buahnya, tumbuh di tepi jalan. Dilempar buahnya dengan batu, tetapi tetap dibalas dengan buah.” – Abu Bakar As Sidiq

“Kamu tidak pernah terlalu tua untuk menetapkan tujuan lain atau untuk memimpikan impian baru.” - C. S. Lewis

“Lakukan semua yang kamu bisa, untuk semua orang yang kamu temui, dengan semua cara yang kamu bisa, selama kamu bisa” - Hillary Clinton

“Pekerjaan-pekerjaan kecil yang selesai dilakukan lebih baik daripada rencana-rencana besar yang hanya didiskusikan.” - Peter Marshall

“Tidak menjadi masalah jika kita berjalan dengan lambat, asalkan kita tidak pernah berhenti untuk terus berusaha.” – Confucius

“Semua kehidupan adalah eksperimen. Semakin banyak eksperimen yang kamu lakukan, semakin baik.” – Ralph Waldo Emerson

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur akan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga terselesaikannya skripsi ini, karya tulis ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan keagungan-Mu yang telah memberi hamba kesehatan, kesabaran, kemudahan dan kelancaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tuaku tersayang yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kasih sayang serta motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Ibu Irmawati selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan masukan dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
4. Untuk Tata yang sudah setia menemani, membantu dan memotivasiku agar selalu bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua teman-teman yang sudah memberiku semangat agar terus berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Yang terakhir terimakasih untuk diri saya sendiri yang sudah mau terus berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis pengaruh citra merek terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan pada club motor vespa di Surakarta. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Untuk menganalisis pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan sebagai variable mediasi. Untuk menganalisis kesadaran merek terhadap loyalitas pelanggan sebagai variable mediasi. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi anggota club motor vespa di Surakarta dan sampel menggunakan rumus Slovin diketahui sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa variabel kesadaran merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan citra merek terhadap loyalitas pelanggan. Variabel loyalitas pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kesadaran merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kesadaran merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas terhadap kepuasan pelanggan. Variabel citra merek melalui loyalitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Citra Merek, Kesadaran Merek, Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of brand image on customer satisfaction and loyalty at the Vespa motorcycle club in Surakarta. To analyze the effect of brand awareness on customer satisfaction and loyalty. To analyze the effect of satisfaction on customer loyalty. To analyze the effect of brand image on customer loyalty as a mediating variable. To analyze brand awareness of customer loyalty as a mediating variable. The method in this study uses a quantitative method with a population of members of the Vespa motorcycle club in Surakarta and the sample using the Slovin formula is known to be 100 respondents. Based on the results of the study, it shows that the brand awareness variable has a significant effect on customer loyalty. Brand image variable has a significant effect on customer loyalty, brand image on customer loyalty. Customer loyalty variable has a significant effect on customer satisfaction. Brand awareness variable has a significant effect on customer satisfaction. Brand image variable has a significant effect on customer satisfaction. Brand awareness variable has a significant effect on loyalty to customer satisfaction. Brand image variable through loyalty has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Brand Image, Brand Awareness, Customer Loyalty, and Satisfaction

Customer

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur tiada henti senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KESADARAN MEREK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PRODUK *CLOTHING APPAREL* RACERTESS YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (CLUB MOTOR VESPA)”**. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, untuk semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan penuh kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, petunjuk, kekuatan, kesabaran, kemudahan dan segala nikmat-Nya yang tak pernah henti senantiasa dilimpahkan kepada hambaNya.
2. Rasulullah Muhammad SAW, Nabi terakhir dan penutup dari para nabi yang memberikan keteladanan yang bisa dijadikan motivasi dalam kehidupan.

3. Bapak Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Prof. Dr. Anton A Setiyawan, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Imron Rosyadi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Ibu Ir. Irmawati, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan nasihat dengan sabar selama proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu yang bermanfaat selama kuliah.
8. Seluruh Staff Tata Usaha dan Karyawan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Papa dan Mama yang telah bekerja keras untuk membiayai, menyemangati, selalu mengiringi langkahku dengan doa yang tiada henti, nasihat arahan dan dukungann menjadi bekal dalam keberhasilan saya.
10. Tata yang selalu setia memotivasi dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang dengan ikhlas membantu penulis hingga terselesaikan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan sehingga jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Amiin yaa Robbal alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Masalah	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	13

C. Hipotesis	15
D. Kerangka Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
C. Data dan Sumber Data.....	24
D. Metode Pengumpulan Data	24
E. Populasi dan Sampel.....	25
F. Metode Analisis Data.....	26
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	31
A. Deskripsi Responden.....	31
B. Analisis Data	33
C. Pembahasan	47
BAB V PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Keterbatasan Penelitian	53
C. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Demografi Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2 Hasil Demografi Usia.....	32
Tabel 4.3 Hasil Demografi Lama Bekerja	33
Tabel 4.4 Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i>	35
Tabel 4.5 Hasil Analisis <i>Discriminant Validity</i>	36
Tabel 4.6 Hasil Analisis <i>Cross Loadings</i>	37
Tabel 4.7 Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i>	38
Tabel 4.8 Hasil <i>cronbach's alpha</i>	39
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas.....	40
Tabel 4.10 Hasil <i>R Square</i>	41
Tabel 4.11 Uji Normal Fit Model	43
Tabel 4.12 Hasil pengujian pengaruh langsung (<i>path coefficient</i>).....	44
Tabel 4.13 Hasil pengujian pengaruh tidak langsung (<i>indirect effect</i>)	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i>	34
Gambar 4.2 <i>Inner Model</i>	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	56
---------------------------------------	----