

**PENGARUH CITRA MEREK DAN *BRAND LOVE*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
STARBUCKS MADIUN**

SKRIPSI



OLEH :
CLAUDYA TARA NOVANDA
3903019066

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2023**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN *BRAND LOVE*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
STARBUCKS MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
KAMPUS KOTA MADIUN

Untuk Memenuhi Sebagian Pernyataan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (Kampus Kota Madiun)

OLEH:
CLAUDYA TARA NOVANDA
3903019066

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (KAMPUS KOTA MADIUN)
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
KAMPUS KOTA MADIUN
2023

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Claudya Tara Novanda

NRP : 3903019066

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek Dan *Brand Love* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Starbucks Madiun

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 4 Juli 2023

Yang menyatakan,



1000
METERAN
TEMPEL
1000
D4AKX368113501
(Claudya Tara Novanda)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK DAN *BRAND LOVE*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
STARBUCKS MADIUN**

OLEH:
CLAUDYA TARA NOVANDA
3903019066

Telah disetujui dan diterima dengan baik
untuk diajukan kepada tim penguji

Pembimbing



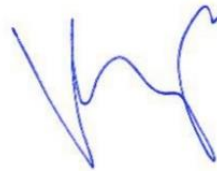
Dra. Dyah Kurniawati, M.Si
NIDN. 0713126601

Tanggal : 4 Juli 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Claudya Tara Novanda (NIM: 3903019066)
Telah diuji pada tanggal 4 Juli 2023 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji



Vivi Ariyani, S.E., M.Sc., CFP
NIDN. 0717128001

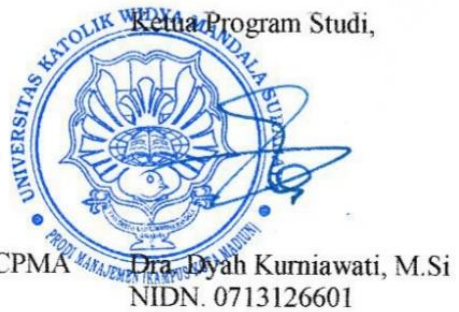
Mengetahui,

Dekan,



Hendra Wijaya, S.Akt., M.M., CPMA
NIDN. 0718108506

Ketua Program Studi,



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si
NIDN. 0713126601

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Cukuplah bagi kami Allah sebagai penolong dan Dia adalah sebaik-baiknya pelindung” (Q.S Ali Imran : 173)

“Apapun yang terjadi tetaplah menjadi putri ayah yang pandai bersyukur”
(Ayah)

Kupersembahkan karya ini untuk :

- ❖ (Alm) Ayah Achwan, Ibu Ida, Kakak Irena, dan Kakak Iparku Bayu
- ❖ Seluruh Keluarga besarku
- ❖ Sahabat dan teman-temanku
- ❖ Almamaterku
- ❖ Keluarga kecilku di masa depan

KATA PENGANTAR

Puji syukur, atas rahmat dan berkat Allah SWT, serta dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK DAN BRAND LOVE TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA STARBUCKS MADIUN”**.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya pada semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat serta doa selama proses penyusunan skripsi, yaitu :

1. Allah SWT atas karunia yang diberikan-Nya
2. Ibu Dra.Dyah Kurniawati, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi
3. Seluruh Bapak/Ibu dosen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (Kampus Kota Madiun), khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
4. Ayah saya tercinta (Alm) Moch. Achwan Rujuk Santoso terima kasih sudah menjadikannya salah satu alasan untuk menyelesaikan tugas akhir ini, skripsiku ini adek dedikasikan untukmu ayah cinta pertamaku.
5. Ibu saya tercinta Ida Ristiana Basuki terima kasih untuk doa, nasihat, kebesaran, dan kesabaranmu dalam memberikan dukungan untuk adek selama ini, Bu terima kasih sudah menjadi penguat dan pengingat untukku paling hebat.
6. Kakak saya terhebat Irena Dea Agustin terima kasih untuk doa, nasihat, serta motivasi yang telah diberikan kepada saya, dan untuk kakakku terima kasih sudah memberi kesempatan padaku untuk menuntut ilmu disini.
7. Kakak ipar saya terbaik Bayu N. Kurniawan terima kasih telah memberikan dukungan, doa, dan fasilitas kepada penulis selama perkuliahan.
8. Untuk saudara-saudara sepupu saya Pradia Mitha, Gabriella A, Nadira Alya, Bellla Seroja, Yizka Y, dan Rossi O terima kasih sudah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis

9. Sahabatku Cindy Putri A terima kasih telah memberikan semangat, dukungan positif serta terima kasih selalu mendengarkan keluh kesah saya.
10. Teruntuk teman dekatku Maeshantie, Niko Candra, dan Satria Wiradika terimakasih sudah memberikan dukungan, dan semangat pada penulis.
11. Teruntuk teman-temanku Manajemen angkatan 2019 Disky K, Elysa A, Angelica O, dan teman-teman lainnya yang telah membantu penulis selama ini dalam menjalani pendidikan kuliah dari awal hingga akhir.
12. Teruntuk kucing lucu Simba dan Leon terima kasih selalu menemani dan memberi hiburan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan karena adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi bagi semua yang membutuhkan.

Madiun, 4 Juli 2023

Penulis,



Claudya Tara Novanda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematis Penelitian Skripsi	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Pengembangan Hipotesis	20
2.4 Kerangka Konseptual	21
BAB 3 METODE PENELITIAN	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel	22
3.3 Jenis dan Sumber Data	25
3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.5 Sampel, Teknik Pengambilan Sampel, dan Objek Penelitian	25
3.6 Teknik Analisis Data	27

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.2 Deskripsi Responden	31
4.3 Hasil Analisi Data	38
4.4 Pembahasan	44
BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	47
5.1 Simpulan	47
5.2 Keterbatasan	47
5.3 Saran	47
Daftar Pustaka	49
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	19
3.1 Instrumen Skala Likert	24
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	31
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	31
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	32
4.5 Rentang Skala	33
4.6 Tanggapan Responden Tentang Citra Merek	34
4.7 Tanggapan Responden Tentang Brand Love	36
4.8 Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Konsumen	37
4.9 Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	38
4.10 Hasil Uji Normalitas	40
4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	40
4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	42

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Teori	21
3.1 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0	29
4.1 Grafik Scatterplot	41
4.2 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0	43
4.3 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	56
Lampiran 2	57
Lampiran 3	58
Lampiran 4	59
Lampiran 5	60

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis signifikansi pengaruh positif Citra Merek dan *Brand Love* terhadap Loyalitas Konsumen pada Starbucks Madiun. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan populasi konsumen Starbucks yang telah membeli dan mengonsumsi lebih dari 2 kali kopi Starbucks Madiun. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner yang disebar secara langsung dan menggunakan skala likert. Teknik analisis data menggunakan regresi liner berganda dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Merek dan *Brand Love* berpengaruh secara signifikan dengan arah positif terhadap Loyalitas Konsumen pada Starbucks Madiun.

Kata Kunci : *Citra Merek, Brand Love, Loyalitas Konsumen*

THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND BRAND LOVE ON CUSTOMER LOYALTY IN STARBUCKS MADIUN

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the significance of the positive influence of Brand Image and Brand Love on Customer Loyalty at Starbucks Madiun. This type of research is a quantitative study using a population of Starbucks consumers who have purchased and consumed more than 2 times Starbucks Madiun coffee. In this study using purposive sampling technique with a total sample of 100 respondents. Data collection techniques in this study used questionnaires that were distributed directly and used a Likert scale. Data analysis techniques using multiple linear regression and t test. The results of this study indicate that Brand Image and Brand Love have a significant positive effect on Customer Loyalty at Starbucks Madiun.

Keywords: Brand Image, Brand Love, Customer Loyalty