

**PENGARUH IKLAN, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *LUWAK WHITE KOFFIE*  
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya Kampus Kota Madiun)**



OLEH :  
FITRIANA DWI LESTARI  
51415031

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
KAMPUS KOTA MADIUN  
2020

**PENGARUH IKLAN, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *LUWAK WHITE KOFFIE*  
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
Kampus Kota Madiun)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada  
**FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
KAMPUS KOTA MADIUN**  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Jurusan Manajemen

**OLEH :  
FITRIANA DWI LESTARI  
51415031**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
KAMPUS KOTA MADIUN  
2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH IKLAN, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *LUWAK WHITE KOFFIE*  
(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
Kampus Kota Madiun)**

Oleh:  
**FITRIANA DWI LESTARI**  
51415031

Telah Disetujui dan Diterima Dengan  
Baik Untuk Diajukan Kepada Tim  
Penguji

Pembimbing



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.  
NIDN. 0713126601

Tanggal : 1 Juli 2020

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi yang ditulis oleh : Fitriana Dwi Lestari 51415031**

Telah diuji pada tanggal 22 Juni 2020 dan dinyatakan lulus oleh tim penguji.

Ketua Tim Penguji



Veronika Agustini Srimulyani, S.E., M.Si.  
NIDN. 0717087201

Mengetahui,

Dekan,  
  
Drs. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA  
NIDN. 0713097203

Ketua Jurusan,  
  
Vivi Ariyani, S.E., M.Sc  
NIDN. 0717128001

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

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

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitriana Dwi Lestari

NIM : 51415031

Judul Skripsi : Pengaruh Iklan, Citra Merek, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan "Luwak White Koffie" (Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun)

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

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

Madiun, 22 Juni 2020

Yang menyatakan

 *Fitriana Dwi Lestari*

Fitriana Dwi Lestari

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena dengan berkat rahmatnya penulis diberikan berkat, kekuatan, kasih dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH IKLAN, CITRA MEREK, Dan KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *LUWAK WHITE KOFFIE* (Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun).

Penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, motivasi maupun masukan positif dari berbagai pihak yang turut mengisi kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi. Untuk itu penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan berkat, kekuatan, kasih dan rahmat-Nya.
2. Nabi Muhammad SAW yang senantiasa menjadi panutan kami bagi umat muslim.
3. Ayah, Ibu, kakak serta kakak ipar tercinta, terima kasih atas doa, dukungan, pengorbanan, kesabaran, nasehat, cinta dan kasih sayang yang tiada hentinya sehingga peneliti dapat mewujudkan cita-cita yang diharapkan.
4. Ibu Vivi Ariyani S.E., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
5. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si selaku pembimbing yang telah membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini dan meluangkan waktunya untuk memberikan pengetahuan dan arahan kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar yang telah memberikan nasehat dan ilmunya kepada peneliti selama menjadi mahasiswi.
7. Untuk teman seperjuanganku Aslika, Putri Mutiara, Mbak Eka, Aisyah, Bella, Reni dan juga teman-teman Manajemen 2015.
8. Seluruh keluarga besar yang telah banyak memberi dukungan moril dan doa kepada peneliti.
9. Semua teman-teman *online* ku juga terima kasih atas dukungannya, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dan kerja samanya demi kelancaran penyusunan skripsi
11. Semua pihak yang tidak mungkin di sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang terlibat, dengan harapan semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Madiun, 22 Juni 2020

Penulis

Fitriana Dwi Lestari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	6
C. TUJUAN PENELITIAN .....	6
D. MANFAAT PENELITIAN .....	6
1. Bagi perusahaan.....	6
2. Bagi peneliti selanjutnya .....	6
E. SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN PENULISAN .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	8
A. TELAAH TEORI.....	8
1. Pemasaran.....	8
2. Bauran Pemasaran .....	8
3. Merek .....	12
4. Citra Merek .....	14
5. Kepuasan Pelanggan.....	15
6. Loyalitas Pelanggan .....	18
B. PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	21
1. Pengaruh iklan terhadap loyalitas pelanggan .....	21
2. Pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan .....	22
3. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan .....	22
C. KERANGKA KONSEPTUAL .....	23
BAB III METODA PENELITIAN .....	24
A. DESAIN PENELITIAN .....	24
B. POPULASI,SAMPEL DAN PENGAMBILAN SAMPEL .....	24
1. Populasi .....	24
2. Sampel dan teknik pengambilan sampel .....	25
C. VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL .....	27
1. Variabel Penelitian .....	27
2. Definisi Operasional Variabel .....	27
D. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN .....	30
E. DATA DAN PROSEDUR PENGUMPULAN DATA.....	30
F. TEKNIK ANALISIS .....	31
1. Uji Kualitas Data .....	31
2. Uji Asumsi Klasik .....	32
3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	33
4. Koefisien Determinasi .....	34
5. Uji T.....	34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	36



A. DATA PENELITIAN.....	36
1. Gambaran Umum Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun .....	36
2. Gambaran Umum PT. Java Prima Abadi .....	45
B. DATA RESPONDEN .....	47
C. DESKRIPSI VARIABEL.....	50
D. HASIL PENELITIAN .....	55
1. Uji Kualitas Data.....	55
2. Uji Asumsi Klasik.....	58
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
4. Koefisien Determinasi.....	61
5. Uji T .....	62
E. PEMBAHASAN HASIL ANALISIS DATA.....	65
1. Pengaruh iklan terhadap loyalitas pelanggan.....	65
2. Pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan.....	66
3. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan .....	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. SIMPULAN .....	71
B. IMPLIKASI MANAJERIAL .....	71
C. KETERBATASAN PENELITIAN .....	71
D. SARAN .....	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan White Koffie .....	2
Tabel 3.1 Jumlah Sampel .....	26
Tabel 4.1 Jumlah Mahasiswa Aktif Tahun 2019/2020 .....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester .....	49
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.6 Rentang Skala .....	50
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Iklan.....	51
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Citra Merek .....	52
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan .....	53
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan .....	54
Tabel 4.11 Uji Validitas .....	56
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas .....	59
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.16 Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	23
Gambar 4.1 Logo Universitas Katolik Widya Mandala Madiun .....	44
Gambar 4.2 Logo Luwak White Koffie .....	46
Gambar 4.3 Kurva Daerah Penerimaan Dan Penolakan Variabel Iklan .....	63
Gambar 4.4 Kurva Daerah Penerimaan Dan Penolakan Variabel Citra Merek.....	64
Gambar 4.5 Kurva Daerah Penerimaan Dan Penolakan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	64

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh iklan, citra merek, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan “*Luwak White Koffie*” dengan sampel mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *sampling purposive* dengan jumlah sampel sebanyak 96 mahasiswa. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa iklan, citra merek dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan dengan secara parsial positif terhadap loyalitas pelanggan. R square dalam penelitian ini sebesar 84,6% artinya iklan, citra merek, dan kepuasan pelanggan merupakan variabel yang memengaruhi variabel loyalitas pelanggan dan sisanya 15,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata kunci: Iklan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan**

**The Role of Advertising, Brand Image, and Customer Satisfaction on "Luwak White Koffie" Customer Loyalty (Empirical Study of Widya Mandala Catholic University Students in Surabaya City Campus in Madiun)**

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the role of advertising, brand image, and customer satisfaction on customer loyalty "Luwak White Koffie" on students of the Widya Mandala Catholic University Surabaya Madiun City Campus. The research method used is quantitative research methods. The research method used is quantitative research methods. The sampling technique used a purposive sampling method with a sample size of 96 students. Hypothesis testing results show that advertising, brand image and customer satisfaction have a significant positive effect on partially positive customer loyalty. R square in this study amounted to 84.6% which means that advertising, brand image, customer satisfaction are variables that influence customer loyalty variables and the remaining 15.4% are influenced by other variables not examined.*

***Keywords: Advertising, Brand Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty***