

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Starbucks Coffee Kota Bandung. Sampel yang berjumlah 120 adalah pelanggan spereading. Tekniknya, yaitu purposive sampling. Data tersebut menggunakan data primer melalui kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis menggunakan T-test (uji statistik) untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau individual. Hasil penelitian ini menemukan bahwa citra merek dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan Starbucks Coffee Kota Bandung.

Kata kunci: Brand Image, Kepuasan Konsumen, Loyalitas.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of brand image and customer satisfaction to customer loyalty at Starbucks Coffee Kota Bandung. The samples totaling 120 are the spreading customers. The techniques, of is purposive sampling. The data used primary data through questionnaires. Data analysis method used multiple linear regression analysis. The hypothesis testing used T-test (statistical test) to prove the influence of the independent variable to the dependent variable partially or individually. The results of this study found that the brand image and customer satisfaction significantly positive effect on customer loyalty of Starbucks Coffee Kota Bandung

Keywords: Brand Image, Consumer Satisfaction, Loyalty.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT KETERANGAN	iv
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	12
1.1. Latar Belakang.....	12
1.2. Rumusan Masalah.....	16
1.3. Tujuan Penelitian	16
1.4. Manfaat Penelitian.....	17
BAB II.....	18
2.1. Kajian Teori	18
2.2. Riset Empiris	37
2.3. Rerangka Teoritis	45
2.4. Rerangka Pemikiran	46
2.5. Model Penelitian	47
2.6. Hipotesis	47
BAB III.....	50
3.1. Jenis Penelitian	50
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	51
3.3. Definisi Operasional Variabel	52
3.4. Teknik Pengumpulan Data	55

3.5. Teknik Analisis Data	55
3.6. Uji Instrumen	56
3.7. Uji Asumsi Klasik	56
3.8. Uji Hipotesis	58
3.9. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
BAB IV	60
BAB V	91
DAFTAR PUSTAKA	vi



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Riset Empiris	37
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel (DOV).....	53
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	55
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 4.2 Frekuensi Kunjungan Responden.....	61
Tabel 4.3 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 1	62
Tabel 4.4 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 2.....	63
Tabel 4.5 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 3.....	63
Tabel 4.6 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 4.....	65
Tabel 4.7 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 5.....	66
Tabel 4.8 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 6.....	67
Tabel 4.9 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 7.....	68
Tabel 4.10 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 8.....	69
Tabel 4.11 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 9.....	70
Tabel 4.12 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 10.....	71
Tabel 4.13 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 11.....	72
Tabel 4.14 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 12.....	73
Tabel 4.15 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 13.....	74
Tabel 4.16 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 14.....	75
Tabel 4.17 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 15.....	76
Tabel 4.18 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 16.....	76
Tabel 4.19 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 17.....	77
Tabel 4.20 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 18.....	78
Tabel 4.21 Frekuensi Pertanyaan Kuesioner Nomor 19.....	79
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i> (X ₁)	80
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Loyalitas</i> (Y)	81
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Kepuasan</i> (X ₂).....	81
Tabel 4.25 Hasil Uji Realibilitas Variabel <i>Brand Image</i> (X ₁).....	82
Tabel 4.26 Hasil Uji Realibilitas Variabel <i>Kepuasan</i> (X ₂).....	82
Tabel 4.27 Hasil Uji Realibilitas Variabel <i>Loyalitas</i> (Y)	83

Tabel 4.28 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Tes</i>	84
Tabel 4.29 Hasil Uji Multikolinearitas	85
Tabel 4.30 Hasil Uji Hipotesis 1	86
Tabel 4.31 <i>Model Summary</i>	87
Tabel 4.32 Hasil Uji Hipotesis 2	88
Tabel 4.33 <i>Model Summary</i>	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Teoritis.....	45
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran.....	46
Gambar 2.3 Model Penelitian.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN B HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS (DATA RESPONDEN)

LAMPIRAN C HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS (PERNYATAAN
KUESIONER)

LAMPIRAN D HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS (UJI INSTRUMEN)

LAMPIRAN E HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS (UJI ASUMSI KLASIK)

LAMPIRAN F HASIL PENGOLAHAN DATA SPSS (REGRESI LINIER
SEDERHANA)

LAMPIRAN G CURRICULUM VITAE

