



**PENGARUH KETERLIBATAN PELANGGAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
MEREK DI MEDIASI OLEH KEPERCAYAAN
MEREK PADA PRODUK KOPI
INSTAN GOOD DAY**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

ERA ISTIGHOTSAH

41219025

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2023



**PENGARUH KETERLIBATAN PELANGGAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
MEREK DI MEDIASI OLEH KEPERCAYAAN
MEREK PADA PRODUK KOPI
INSTAN GOOD DAY**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

ERA ISTIGHOTSAH

41219025

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Keterlibatan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Lolitas Merek dimediasi Oleh Produk kopi instan Good Day” Oleh:

Nama : ERA ISTIGHOTSAH

NIM : 41219025

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji skripsi pada tanggal 14 .. bulan 08 Tahun 2023

DEWAN PENGUJI

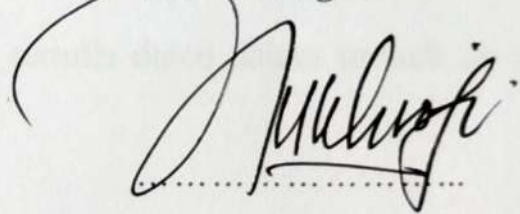
Nama Penguji

Ketua Tim Penguji/ Pembimbing

Mukhroji, S.E., M.M

NIDN.0621058902

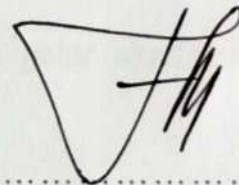
Tanda Tangan



Dosen Penelaah/ Penguji I

H. Dr. Sutarmin, S.Si., M.M

NIDN. 0621097401



Dosen Penelaah/ Penguji II

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si

NIDN.0622059001



Diterima dan disahkan
Pada tanggal 12 .. - 08 - 2023

Dekan

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Mukhroji, S.E., M.M

NIPY. 16.02.120

Ketua

Program Studi S1 Manajemen

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si

NIPY. 16.01.101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Era Istighotsah

NIM : 41219025

Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan pengamblian tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Paguyangan, 12 September 2023

Yang membuat pernyataan



Era Istighotsah

NIM. 41219025

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, yang telah melimpahkan berkah-Nya sehingga kami menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Keterlibatan Pelanggan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Merek dimediasi oleh Kepercayaan Merek kopi instan Good Day” dengan baik dan lancar. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada program S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.

Skripsi ini merupakan hasil dari upaya, kerja keras, serta dukungan dari berbagai pihak yang tidak terhingga nilainya. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, kami mengucapkan rasa terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Muh. Kadarisman, S.H., M.Si Rektor Universitas Peradaban Bumiayu.
2. Bapak Mukhroji, S.E.,M.,M. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban sekaligus dosen pembimbing skripsi saya yang telah membimbing saya dengan sabar dan telah menyediakan waktu, pikiran, tenaga untuk membimbing saya dan mengarahkan saya mulai dari penyusunan proposal sampai skripsi ini selesai.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban Bumiayu.
4. Bapak Dr. Sutarmin S.Si.,M.M. selaku dosen penguji
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban Bumiayu yang telah membekali dan memberikan banyak pengetahuan kepada

saya, serta seluruh staf Universitas Peradaban Bumiayu yang telah memberikan layanan kepada saya.

6. Kedua orang tua saya bapak Abdullah, ibu Khafidhah dan adik saya yang telah memberikan segalanya baik materi, do'a, kasih sayang, motivasi, nasehat, dan kesabaran yang takan tergantikan dengan apapun.
7. Kakakku Novi Laelatul Izzah S.Pd yang telah memprioritaskan adikmu dibandingkan dirimu sendiri dan memberikan dukungan materi, kasih sayang dan motivasi kepada penulis.
8. Sahabat-sahabatku, Saffa, Ulfah dan Sherly terimakasih atas semua kebaikan dan mendengar cerita-cerita, memberikan dukungan penuh dan keceriaan dalam pengerjaan skripsi
9. Rudi, Reza, Ella, Afni, Egi yang terus memberikan semangat kepada penulis untuk terus berjuang dalam penyelesaian skripsi.
10. Teman-teman seperjuangan, semangat ya untuk semua teman-teman ku khususnya Manajemen 19 apapun yang terjadi di dalam dunia perkuliahan tetaplah bertahan sekuatnya. Tuntaskan pendidikanmu sampai tangis haru orang tuamu jatuh di hari wisudamu.
11. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
12. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting.*

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Paguyangan, 22 Agustus 2023

Penulis

Era Istighotsah

NIM. 41219025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh keterlibatan pelanggan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek dengan dimediasi oleh kepercayaan merek pada kopi instan Good Day. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan sampel menggunakan teknik pengumpulan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Data penelitian dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 97 responden dengan teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keterlibatan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas merek, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa keterlibatan pelanggan, dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas merek dengan dimediasi oleh kepercayaan merek pada kopi instan Good Day.

Kata kunci: keterlibatan pelanggan, kepuasan pelanggan, loyalitas merek, kepercayaan merek.

ABSTRACT

This study aims to determine and examine the effect of customer involvement and customer satisfaction on brand loyalty mediated by brand trust in Good Day instant coffee. The research method used in this study is a quantitative method. The sample collection technique uses the sample collection technique using a non-probability sampling technique using the accidental sampling method. Research data was collected by distributing questionnaires to 97 respondents with data analysis techniques using Multiple Linear Regression Analysis with the help of SPSS. The results showed that the variables of customer involvement and customer satisfaction had a positive effect on brand loyalty. It could be concluded that customer involvement and satisfaction had a positive effect on brand loyalty mediated by brand trust in Good Day instant coffee.

Keywords: *customer involvement, satisfaction, satisfaction, brand loyalty, trust brand.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	7
C. Tujuan penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN ...	10
A. Telaah Pustaka.....	10
1. Loyalitas Merek	10
2. Keterlibatan Pelanggan.....	12
3. Kepuasan	13
4. Kepercayaan Merek	15
B. Perumusan Model Penelitian	17
1. Penelitian Terdahulu.....	17
2. Perumusan Hipotesis	20
3. Kerangka Pemikiran	25
BAB III. METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA	27
A. Metode Penelitian	27

	B. Teknik Analisis Data	33
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
	B. Analisis Data.....	47
BAB V.	KESIMPULAN DAN LANDASAN	81
	A. Kesimpulan.....	80
	B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN		90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	47
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reabilitas.....	50
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Untuk Variabel Loyalitas Merek (Y).....	50
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Untuk Kepercayaan Merek (M).....	52
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Untuk Variabel Keterlibatan Pelanggan (X1).....	53
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan (X2).....	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov1.....	58
Tabel 4. 11 Uji Normalitas Kolmogorof-Smirnof 2.....	59
Tabel 4. 12 Uji Heteroskedastisitas 1.....	59
Tabel 4. 13 Uji Heteroskedastisitas 2.....	60
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas 1.....	62
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinieritas 2.....	63
Tabel 4. 16 Hasil Regresi Linier Berganda 1.....	64
Tabel 4. 17 Hasil Regresi Berganda 2.....	65
Tabel 4. 18 Hasil Uji Sobel.....	69
Tabel 4. 19 Hasil Uji F 1.....	70
Tabel 4. 20 Hasil Uji F 2.....	70
Tabel 4. 21 Hasil Koefisien Determinasi 1.....	71

Tabel 4. 22 Hasil Koefisien Determinasi 1.....	71
---	----

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 2. 2 Model Penelitian	26

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2 Tabulasi Data Keterlibatan Pelanggan	97
Lampiran 3 Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan	102
Lampiran 4 Data Tabulasi Kepercayaan Merek	107
Lampiran 5 Tabulasi Data Loyalitas Merek	112
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Keterlibatan Pelanggan (X1)	117
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)	119
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Merek (M).....	121
Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Merek (Y).....	122
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Variabel Keterlibatan Merek (X1).....	124
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)	125
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Variabel Keterlibatan Merek (M).....	126
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Merek (Y)	127
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keterlibatan Merek (X1)	128
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X2).....	129
Lampiran 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Merek (M)	130
Lampiran 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas merek (Y)	131
Lampiran 18 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov 1	132
Lampiran 19 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov 2.....	133
Lampiran 20 Hasil Uji Normalitas Histogram dan Normal P-P 1	134
Lampiran 21 Hasil Uji Normalitas Histogram dan Normal P-P 2	135

Lampiran 22 Hasil Uji Heteroskedastisitas 1	136
Lampiran 23 Hasil Uji Heteroskedastisitas 2	137
Lampiran 24 Hasil Uji Multikolinieritas 1	138
Lampiran 25 Hasil Uji Multikolinieritas 2	139
Lampiran 26 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	140
Lampiran 27 Hasil Uji Analisi Regresi Berganda (Lanjutan)	141
Lampiran 28 Hasil Uji Sobel	142
Lampiran 29 Riwayat Hidup Penulis	143