

SKRIPSI

PENGARUH BRAND IMAGE DAN BRAND TRUST TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SALAD KAKA



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

PUTERI ZULKIFLI

NIM : 1810312620023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2022

LEMBAR LEGALITAS
PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA SALAD KAKA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Puteri Zulkifli

NIM : 1810312620023

Telah dipertahankan di Dewan Penguji Pada Tanggal 18 Maret 2023 dan

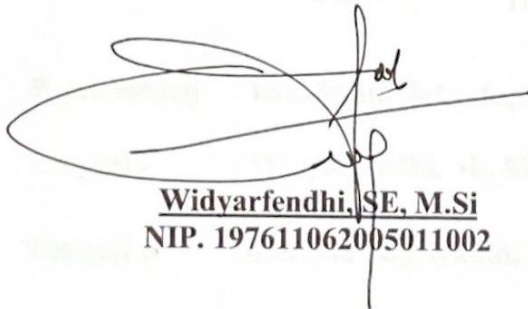
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Dosen Pembimbing



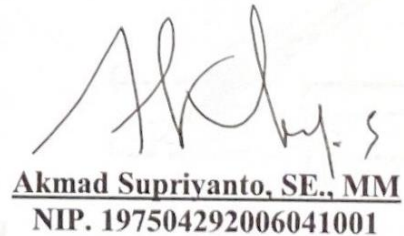
Drs. Imam Suharto, MM
NIP. 196603301993031002

Penguji I



Widyafendhi, SE, M.Si
NIP. 197611062005011002

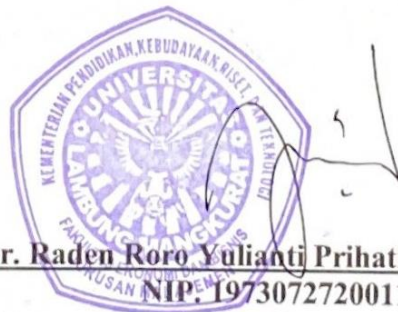
Penguji II



Akmad Supriyanto, SE., MM
NIP. 197504292006041001

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si
NIP. 197307272001122001

LEMBAR PENGESAHAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Nama : Puteri Zulkifli
NIM : 1810312620023
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Trust* terhadap
Loyalitas Pelanggan pada Salad Kaka
Mata Kuliah Pokok : Kewirausahaan
Ujian Dilaksanakan : 12 Desember 2022

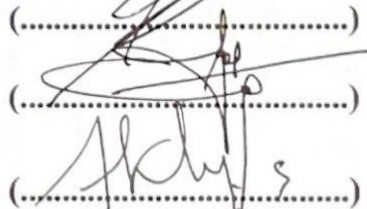
Tim Penguji

Pembimbing : Drs. Imam Suharto, MM

Penguji I : Widyarfendhi, SE, M.Si

Penguji II : Akhmad Supriyanto, SE., MM

(.....)
(.....)
(.....)

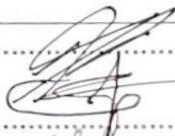




BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Puteri Zulkifli
NIM : 1810312620023
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Salad Kaka
Mata Kuliah Pokok : Kewirausahaan
Ujian Dilaksanakan : 12 Desember 2022
Waktu Ujian : 10.00 WITA

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji :

No	Nama	Keterangan	TTD
1	Drs. Imam Suharto, MM	Pembimbing	1. 
2	Widyafendhi, SE, M.Si	Penguji I	2. 
3	Akhmad Supriyanto, SE., MM	Penguji II	3. 

Dengan demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Banjarmasin, 8 Maret 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Mahasiswa



Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE., M.Si
NIP. 19730727 200112 2 001

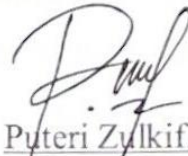

Puteri Zulkifli
NIM. 1810312620023

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 2022

Yang membuat pernyataan



Puteri Zylkifli
1810312620023

ABSTRACT

Puteri Zulkifli (2022), *The Influence of Brand Image and Brand Trust on Customer Loyalty in Salad Kaka*. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Lambung Mangkurat University. Advisor : Imam Suharto

This study aims to examine and analyze: (1) The Influence of Brand Image on Customer Loyalty; (2) The Influence of Brand Trust on Customer Loyalty

This kind of research is a casual research with quantitative method. The population and sample on this study are Salad Kaka customers who make minimum of 3 times purchases. The number of samples is 100. The sampling method uses nonprobability sampling and purposive sampling technique. Data that has been collected through questionnaires is analyzed using multiple linear regression analysis techniques.

The results show that there is a significant of the Brand Image on Customer Loyalty, there is significant of the Brand Trust on Customer Loyalty

Keywords : Brand Image, Brand Trust, Customer Loyalty

ABSTRAK

Puteri Zulkifli (2022). Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Salad Kaka. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat. Pembimbing : Imam Suharto

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis (1) Apakah Ada Pengaruh Signifikan *Brand Image* terhadap Loyalitas Pelanggan Salad Kaka; (2) Apakah Ada Pengaruh Signifikan *Brand Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan Salad Kaka

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan metode kuantitatif. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah pelanggan Salad Kaka yang melakukan pembelian minimal 3 kali. Jumlah sampel sebanyak 100. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari *Brand Image* terhadap Loyalitas Pelanggan, terdapat pengaruh yang signifikan dari *Brand Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan

Kata kunci : *Brand Image*, *Brand Trust*, Loyalitas Pelanggan

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Yang Maha Kuasa Allah SWT atas segala rahmat, taufiq dan hidayah- Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini hingga selesai dengan judul “Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Salad Kaka. Skripsi ini ditulis untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis juga mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Atma Hayat, Ak, M. Si, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatingrum, SE, M. Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak M. Ziyad, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam menyusun dan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam menyusun proposal skripsi ini sebaik mungkin.

4. Bapak Drs. Imam Suharto, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam menyusun dan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam menyusun skripsi ini sebaik mungkin.
5. Bapak Widyarfendhi, SE., M.Si selaku Dosen Penguji yang telah membantu dalam menyusun dan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam menyusun skripsi ini sebaik mungkin.
6. Bapak Akhmad Supriyanto , SE., MM selaku Dosen Penguji yang telah membantu dalam menyusun dan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam menyusun skripsi ini sebaik mungkin.
7. Seluruh Dosen Pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Kepada Mama, Abah dan keluarga yang telah memberikan doa, dukungan serta semangat yang tiada henti selama menjalani pendidikan dan penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat saya Ulew, Riqa, Radika, Ilham, Maisya, Ninies dan Samsul yang telah banyak membantu dan memberikan semangat.
10. Lucas dan member NCT yang lain yang selalu menghibur saya.
11. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2018 Universitas Lambung Mangkurat.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu selama proses pembuatan karya tulis ini.
13. *Last but not least, wanna thank me for stay patient and trust the journey.
All the hard work will pay off.*

Semoga dukungan dan bantuan yang diberikan memperoleh balasan yang paling baik dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk pembaca.

Banjarmasin, 2022

Penulis

Puteri Zulkifli
1810312620023

DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Brand Image	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Brand Trust	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Keterkaitan antara <i>Brand Image</i> dengan Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5. Keterkaitan antara <i>Brand Trust</i> dengan Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
3.1. Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
3.2. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

3.2.1. Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Pengaruh <i>Brand Trust</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB IV METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3. Tempat/Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.4. Unit Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
4.5. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
4.5.2. Sampel	Error! Bookmark not defined.
4.6. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
4.6.1. Variabel Independen	Error! Bookmark not defined.
4.6.2. Variabel Dependen	Error! Bookmark not defined.
4.7. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.7.1. Data Primer	Error! Bookmark not defined.
4.7.2. Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
4.8. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.8.1 Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
4.8.2. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.8.3. Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.8.4 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.8.5 Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .	Error! Bookmark not defined.
5.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian...	Error! Bookmark not defined.
5.1.1. Identitas Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.2. Hasil dan Analisis	Error! Bookmark not defined.
5.2.1. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
5.2.2. Deskripsi Statistik Variabel Penelitian....	Error! Bookmark not defined.

5.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.2.4. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.5. Hasil Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.6. Koefisien Determinasi R^2	Error! Bookmark not defined.
5.2.6. Pembahasan Hasil Penelitian....	Error! Bookmark not defined.
5.2.7. Implikasi Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
6.1. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
6.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 1.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 2.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 3.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 4.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 5.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 6.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 7.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 8.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 9.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 10.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 11.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 12.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 13.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 14.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 15.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. 16.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Logo Salad Kaka **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Grafik Followers Salad Kaka **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3 Data Pelanggan Salad Kaka yang Pernah Berbelanja di Salad Kaka
..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 4 Data Produk yang Pernah Dibeli Pelanggan Salad Kaka..... **Error!
Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 5 Alasan Tertariknya Responden Berbelanja di Salad Kaka **Error!
Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 6 Kerangka Konseptual..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN..... **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN II HASIL PENELITIAN SEBELUMNYA.... **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN III PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENELITIAN **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN IV KARAKTERISTIK RESPONDEN..... **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN V TANGGAPAN RESPONDEN.... **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN VI OUTPUT SPSS **Error! Bookmark not defined.**

