

**PENGARUH CITRA MEREK DAN INOVASI
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
CFC KOTA BOGOR MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**



JAKARIA SAGERI

NPM S1-19200104

**PROGRAM STUDI SARJANA-I MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
2024**

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : JAKARIA SAGERI

NPM : 19200104

**JUDUL : PENGARUH CITRA MEREK DAN INOVASI
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
CFC KOTA BOGOR MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Tim Penguji:

Dosen pembimbing

Dr. Ismulyana Djan, S.E.,M.M

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Sumardjono, S.E.,M.M

Wartoyo Hadi, S.E.,M.M

Mengetahui:

Ketua Prodi

DEKAN

Yustiana Wardhani, S.Hut.,MM

Yustiana Wardhani, S.Hut.,MM

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran tuhan yang maha esa, karena dengan izin-nya sehingga penulisan skripsi dengan judul **PENGARUH CITRA MEREK DAN INOVASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN CFC KOTA BOGOR MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada program studi manajemen, program sarjana Universitas Binaniaga Indonesia.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bantuan dan bimbingan yang diberikan. Peneliti berterima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE.MM, Selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak Selaku Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom Selaku Wakil Rektor II Dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM Selaku Dekan Falkultas Ekonomi Dan Bisnis Univeritas Binaniaga Indonesia

3. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM Selaku Ketua Program Studi
4. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE.MM Selaku Dosen Pembimbing Yang Telah Memberikan Arahan Tentang Teknik Penulisan Skripsi Ini
5. Bapak/Ibu Dosen Serta Staf Administrasi Falkultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia Yang Telah Memberikan Ilmu Dan Pelayanan Yang Sangat Baik Kepada Penulis
6. Kak Siti Rubbiah Adawiyah S.E.,M.M selaku asisten dosen yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama skripsi
7. Kedua Orang Tercinta yang telah memberikan semangat untuk perkuliahan
8. Rekan-Rekan Mahasiswa Angkatan 2020 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia Atas Kebersamaanya Selama Ini

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak pihak terutama bagi penulis sendiri dalam rangka pengembangan pendidikan di masa kini dan masa yang akan datang

Bogor, Mei 2024

Jakaria Sgeri

DAFRAR ISI

	Halaman
PENGESAHAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFRAR ISI	4
DAFTAR TABEL.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	8
DAFTAR LAMPIRAN	8
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
E. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Kajian Teori	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi Dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D. Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Instrument Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Sejarah Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
B. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
C. Screening Data	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Analisis Data (N=151)	Error! Bookmark not defined.
E. Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total	Error! Bookmark not defined.
defined.	
F. Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
G. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 Top Brand Award Restoran Cepat Saji	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 Pra Survei Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 Menu Restoran Cepat Saji	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 Menu Baru Dan Harga.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5 Pra Survei Inovasi Produk.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6 Pra Survei Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7 Pra Survei Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9 Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10 Skala Interval	Error! Bookmark not defined.
Tabel 11 Goodnes of fit	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13 Kategori Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14 Kategori Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 15 Kategori Responden Berdasarkan Pendapatan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 16 Kategori Responden Berdasarkan Membeli CFC	Error! Bookmark not defined.
Tabel 17 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Citra Merek .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 18 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Inovasi Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 19 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 20 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 21 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
Tabel 22 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Inovasi Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 23 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 24 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 25 Hasil Output Modification Indices Model_01 CFA Konstruk Eksogen Citra Merek	Error! Bookmark not defined.

Tabel 26 Hasil Output Model_02 CFA Konstruk Eksogen Citra Merek **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 27 Hasil Pengujian Model_02 CFA Eksogen Citra Merek **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 28 Hasil Output Modification Indices Model_03 CFA Konstruk Eksogen Inovasi Produk **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 29 Output Model_04 CFA Konstruk Eksogen Inovasi Produk **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 30 Hasil Pengujian Model_04 CFA Konstruk Eksogen Inovasi Produk **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 31 Hasil Output Modification Indices Model_05 CFA Konstruk Eksogen Gabungan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 32 Hasil Output Model_06 CFA Konstruk Eksogen Gabungan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 33 Hasil Pengujian Model_06 CFA Konstruk Eksogen Gabungan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 34 Hasil Output Modification Indices Model_07 CFA Konstruk Endogen ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 35 Hasil Output Model_08 CFA Konstruk Endogen Loyalitas Pelanggan ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 36 Hasil Pengujian Model_08 CFA Konstruk Endogen Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 37 Hasil Output Modification Indices Model_09 CFA Konstruk Endogen Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 38 Hasil Output Model_10 CFA Konstruk Endogen Kepuasan Pelanggan... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 39 Hasil Pengujian Model_10 CFA Konstruk Endogen Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 40 Hasil Output Modification Indices Full Model_01 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 41 Hasil Output Full Model_02 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 42 Hasil Pengujian Full Model_02 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 43 Evaluasi Outlier **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 44 Hasil Output Uji Normalitas..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 45 Hasil Output dengan Prosedur Bootstrap **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 46 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 47 Korelasi Antar Konstruk dan Akar Kuadrat AVE **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 48 Hasil Output Pengaruh **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Pertumbuhan Makanan Dan Minuman Tahun 2018-2023 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2 Pertumbuhan Restoran Cepat Saji..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3 Pilihan Tempat Makan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4 Laporan Keuangan CFC **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5 Jumlah Outlet Restoran Cepat Saji **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 6 Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 7 Path Analysis..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 8 Model_01 CFA Konstruksi Eksogen Citra Merek **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 9 Model_02 CFA Konstruksi Eksogen Citra Merek **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 10 Model_03 CFA Konstruksi Eksogen Inovasi Produk **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 11 Model_04 CFA Konstruksi Eksogen Inovasi Produk **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 12 Model_05 CFA Konstruksi Eksogen Gabungan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 13 Model_06 CFA Konstruksi Eksogen Gabungan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 14 Model_07 CFA Konstruksi Endogen Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 15 Model_08 CFA Konstruksi Endogen Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 16 Model_09 CFA Konstruksi Endogen Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 17 Model_10 CFA Konstruksi Endogen Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 18 Full Model_01 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 19 Full Model_02 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 20 Koefisien Regresi Full Model_02 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 21 Gabungan Pengaruh **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Data Penelitian	183
Lampiran 3 Data Straightlining	188
Lampiran 4 Data Outlier N= 190	190
Lampiran 5 Data Outlier N= 170	193
Lampiran 6 Data Outlier N= 162	196
Lampiran 7 Data Outlier N= 155	199
Lampiran 8 Data Outlier N= 153	202
Lampiran 9 Data Outlier N= 151	205