

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND IDENTIFICATION* DAN
EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP *CUSTOMER*
LOYALTY DI KEDAI KOPI JOKOPI SURABAYA**



Oleh :

REGINA AGATHA NARWASTU LOTAKNIO

NPM : 18.1.02.11526

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND IDENTIFICATION* DAN
EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP *CUSTOMER*
LOYALTY DI KEDAI KOPI JOKOPI SURABAYA**



Oleh :

REGINA AGATHA NARWASTU LOTAKNIO

NPM : 18.1.02.11526

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND IDENTIFICATION* DAN
EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP *CUSTOMER*
LOYALTY DI KEDAI KOPI JOKOPI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

oleh :

REGINA AGATHA NARWASTU LOTAKNIO

NPM : 18.1.02.11526

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH BRAND IMAGE, BRAND IDENTIFICATION DAN
EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP CUSTOMER
LOYALTY DI KEDAI KOPI JOKOPI SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

REGINA AGATHA NARWASTU LOTAKNIO
NPM : 18.1.02.11526

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 15 Februari 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.
Anggota : 1. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.
2. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijib Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : REGINA AGATHA NARWASTU LOTAKNIO

NPM : 18.1.02.11526

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND IDENTIFICATION* DAN *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DI KEDAI KOPI JOKOPI SURABAYA

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 15 Febuari 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan Tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 15 Febuari 2022

Yang membuat pernyataan,




Regina Agatha Narwastu Lotaknio.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Regina Agatha Narwastu Lotaknio
NPM : 18.1.02.11526
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Juli 1999
Agama : Kristen
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua)/ 1 (Pertama)
Alamat Rumah : Perum.Griya Bhayangkara F1-03, Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Rudhofl Steven Anderson Lotaknio
Alamat Rumah/Telepon : Perum.Griya Bhayangkara F1-03, Sidoarjo
Alamat Kantor/Telepon : Purimas Komp. Gianyar C6-16, Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Katolik Santo Yusup Surabaya tahun 2010.
2. Tamat SLTP di SMP Katolik Angelus Custos II Surabaya tahun 2013.
3. Tamat SLTA di SMA Katolik Santo Yusup Surabaya tahun 2017.

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2018-2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Regina Agatha Narwastu Lotaknio

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehaidrat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND IDENTIFICATION* DAN *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DI KEDAI KOPI JOKOPI SURABAYA”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
3. Ir. Pontjo Bambang Mahrgiono, M.M Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan dorongan semangat dengan penuh kesabaran kepada saya dalam rangka penyusunan skripsi.
4. Ibu Yesa Selaku Dosen Wali Kelas SM-4 yang telah membimbing dan mengarahkan kami semua menjadi seorang sarjana.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

6. Kepada kedua orang tua saya yaitu Papa saya Rudhofl Steven Anderson Lotaknio dan Mama saya Titis Pemana Lestari yang selalu memberikan do'a, dan dukungan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
7. Kepada keluarga tercinta yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
8. Kepada Nathanael Joy Pangemanan yang menemani dan sangat membantu saya menyelesaikan penelitian ini.
9. Seluruh kawan-kawan SM-4 tercinta yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 15 Febuari 2022

Regina Agatha Narwastu Lotaknio

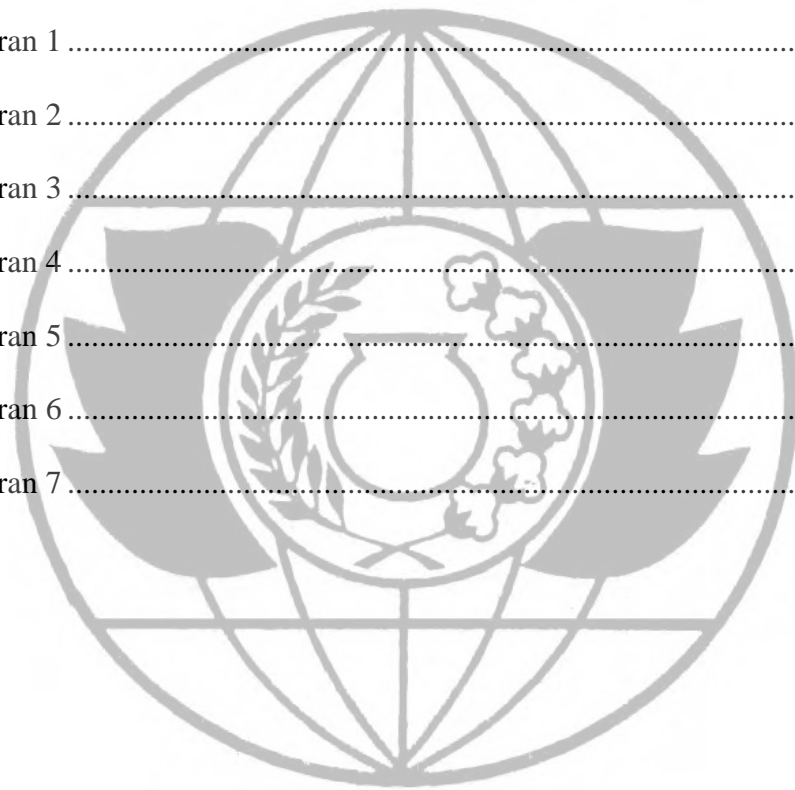
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	x2v
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.5 Ruang lingkup	19
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	20
2.1 Tinjauan Teoritis	20
2.1.1 <i>Brand Image</i>	20
2.1.2 <i>Brand Identification</i>	31

2.1.3 <i>Experiential Marketing</i>	36
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i>	45
2.2 Penelitian Terdahulu	59
2.3 Rerangka Konseptual	62
2.4 Pengembangan Hipotesis	62
2.4.1 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	62
2.4.2 Pengaruh <i>Brand Identification</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	64
2.4.3 Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	65
BAB 3 : METODE PENELITIAN	67
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian.....	67
3.1.1 Jenis Penelitian.....	67
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian	68
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	68
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	71
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	71
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	73
3.3.1 Definisi Operasional Variabel.....	73
3.3.2 Variabel.....	73
3.4 Teknik Analisa Data.....	78
3.4.1 Uji Validitas dan Rehabilitas	78
3.4.1.1 Uji Validitas	80
3.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda	82
3.4.3 Uji Asumsi Klasik	83

3.4.3.1 Uji Normalitas Data	83
3.4.3.2 Uji Multikolinearitas	84
3.4.3.3 Uji Heteroskidasitas	85
3.4.4 Uji Kelayakan Model	86
3.4.5 Perumusan Hipotesis	87
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	89
4.1 Hasil Penelitian	89
4.1.1 Gambaran Umum Jokopi	89
4.1.2 Deskriptif Karakteristik Responden	91
4.1.2.1 Deskriptif Hail Jawaban Responden	93
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	100
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda	103
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	106
4.1.6 Uji Kelayakan Model	109
4.1.7 Uji Hipotesis.....	111
4.2 Pembahasan.....	114
4.2.1 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	114
4.2.2 Pengaruh <i>Brand Identification</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	115
4.2.3 Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	116

BAB 5 : PENUTUP	119
5.1 Simpulan	119
5.2 Keterbatasan.....	120
5.3 Saran.....	120
Jadwal Penelitian.....	122
Daftar Pusaka	123
Lampiran 1	127
Lampiran 2	130
Lampiran 3	140
Lampiran 4	149
Lampiran 5	158
Lampiran 6	160
Lampiran 7	161



DAFTAR TABEL

Lokasi Gerai Kedai Kopi Jokopi Surabaya.....	6
Penelitian Terdahulu	59
Skala Likert	72
Interprestasi Nilai r.....	81
Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Jenis Kelamin	91
Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Usia.....	92
Interval Kelas	93
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Brand Image</i>	94
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Brand Identification</i>	95
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Experiential Marketing</i>	97
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i>	99
Uji Validitas	100
Uji Reliabilitas	103
Uji Regresi Linier Berganda	104
Nilai Variance Inflation Variabel Bebas	107
Anova	110
Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	110
Uji t (Uji Parsial).....	112

DAFTAR GAMBAR

Data Penjualan Kedai Kopi Jokopi	8
Kerangka Konseptual	62
Uji Normal P-P Plots.....	106
Scatterplot	109

