

**PENGARUH *PERCEIVED QUALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION* DAN
BRAND TRUST TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA O'CHICKEN DI
KOTA BUKITTINGGI**

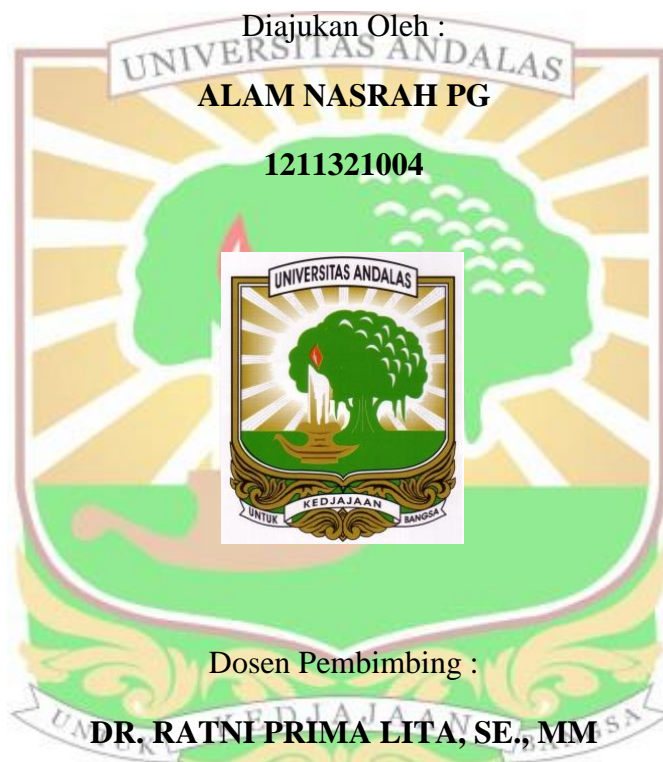
SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
Sarjana Pada Program Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Andalas

Diajukan Oleh :

UNIVERSITAS ANDALAS
ALAM NASRAH PG

1211321004



Dosen Pembimbing :

DR. RATNI PRIMA LITA, SE., MM

RANNY FITRIANA FAISAL, BPM., MHRM

PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PAYAKUMBUH

2016



No. Alumni Universitas	Alam Nasrah PG	No. Alumni Fakultas : 10491
------------------------	----------------	-----------------------------

a) Tempat/tanggal Lahir: Jakarta/ 17 September 1994 b) Nama Orang Tua: Yofrinaldi G dan Sridayanti W c) Fakultas: Ekonomi d) Jurusan: Manajemen e) No. BP: 1211321004 f) Tanggal Lulus: 22 April 2016 g) Predikat Lulus: Memuaskan h) IPK: 2,99 i) Lama Studi: 3 tahun 9 bulan j) Alamat Orang Tua: Kayu Kapur Korong Kabun Nagari Sungai Buluh Kecamatan Batang Anai Kabupaten Padang Pariaman.

Pengaruh *Perceived Quality*, *Customer Satisfaction* dan *Brand Trust* Terhadap *Brand Loyalty* pada O'Chicken di Kota Bukittinggi

Skripsi oleh Alam Nasrah PG
 Pembimbing 1 : DR. Ratni Prima Lita, SE., MM
 Pembimbing 2 : Ranny Fitriana Faisal, BPM., MHRM

ABSTRAK

Salah satu bisnis yang sedang berkembang dan marak di kota Bukittinggi yaitu bisnis kuliner. Namun semakin banyak dan menjamurnya usaha tersebut, menjadikan tingkat kompetisi antara bisnis kuliner tidak bisa dihindarkan. Oleh karena itu pemilik usaha kuliner harus memperhatikan kepuasan konsumen serta memberikan produk yang berkualitas tinggi agar konsumen tetap merasa loyal pada merek tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived quality*, *customer satisfaction* dan *brand trust* terhadap *brand loyalty* pada konsumen O'chicken di Kota Bukittinggi. Sampel penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah berbelanja di O'chicken yang berada di Kota Bukittinggi. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 102 responden, dengan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* yang menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Pengolahan data penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* dengan bantuan SmartPLS versi 2.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand trust*. Begitu juga dengan *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand trust*. Selain itu ditemukan juga bahwa *Perceived Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Serta *brand trust* juga ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand loyalty* pada pelanggan O'chicken di Kota Bukittinggi.

Kata kunci: *Brand Loyalty, Brand Trust, Customer Satisfaction, Perceived Quality*

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 22 April 2016. Abstrak ini telah disetujui oleh pembimbing dan penguji:

Tanda Tangan	1.	2.	3.	4.
Nama Terang	DR. Ratni Prima Lita, SE., MM	Ranny Fitriana Faisal, BPM., MHRM	Erizal N, SE., MM	Faisal Ali Ahmad, SP., Msi

Mengetahui,

Koordinator
FEUA Kampus II Payakumbuh :

Lukman, SE., M.Si
NIP:196411231993031003

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas Andalas dan mendapatkan nomor alumnus

Petugas Fakultas / Universitas		
No. Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan