

**PENGARUH *BRAND EXPERIENCE*, *BRAND TRUST*, DAN
SATISFACTION TERHADAP *BRAND LOYALTY* PADA KOPMIL IJO DI
KOTA PAYAKUMBUH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk mencapai Gelar
Sarjana Pada Program Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas

Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh :

YOGA KURNIAWAN

1410552023

Pembimbing:

Dr. Susiana, SE., M.Si., Ak

NIP: 197203191993032002

**PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
KAMPUS II PAYAKUMBUH
2018**



No. Alumni Universitas :

YOGA KURNIAWAN

No. Alumni Fakultas :

a) Tempat/tgl lahir : Jambi / 03 Juli 1995 b) Nama Orang Tua : Yohanes Y dan Hendrariati c) Fakultas : Ekonomi Kampus II Payakumbuh d) Jurusan : Manajemen e) No.BP : 1410552023 f) Tanggal Lulus : 25 September 2018 g) Predikat Lulus : Sangat Memuaskan h) IPK : 3,04 i) Lama Studi : 4 tahun, 1 bulan h) Alamat Orang Tua : Limbukan RT 004 RW 002 Kecamatan Payakumbuh Selatan Kota Payakumbuh

Pengaruh *Brand Experience*, *Brand Trust*, dan *Satisfaction*, terhadap *Brand Loyalty* pada Kopmil Ijo di Kota Payakumbuh

Skripsi oleh Yoga Kurniawan

Pembimbing : Dr. Susiana, SE., M.Si., Ak

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisa pengaruh *Brand Experience*, *Brand Trust*, dan *Satisfaction* terhadap *Brand Loyalty* pada kafe Kopmil Ijo di Kota Payakumbuh. Sampel yang digunakan adalah 210 responden, teknik pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling*. Analisis data dengan *software Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS versi 2.0)*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *Satisfaction* memiliki pengaruh yang lebih besar dari *Brand experience*, dan *Brand trust* terhadap *Brand loyalty*. Implikasi penelitian ini, bagi pemilik Kopmil Ijo harus meningkatkan pengalaman merek dan mengoptimalkan kepuasan konsumen cara yang peneliti sarankan adalah menciptakan nilai lebih dari produk dan kualitas layanan yang lebih bagus untuk meningkatkan kelangsungan hidup usaha kafe Kopmil Ijo dalam jangka waktu yang panjang.

Kata Kunci : *Brand Experience*, *Brand Loyalty*, *Brand Trust*, *Satisfaction*

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang pengujian dan dinyatakan lulus pada tanggal 25 September 2018. Abstrak ini telah disetujui oleh pembimbing dan pengujian.

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Dr. Susiana, SE., M.Si., Ak NIP:197203191993032002	Faisal Ali Ahmad, SP., M.Si NIP:197905132006041014	Dr. Ratni Prima Lita, SE., MM NIP:197103311999032001

Mengetahui :

Koordinator
Kampus II Payakumbuh

Lukman, SE., M.Si
NIP. 196411231993031003

Tanda Tangan

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

Fakultas/Universitas	
Nomor Alumni Fakultas :	Nama : Tanda Tangan:
Nomor Alumni Universitas :	Nama : Tanda Tangan: