

**MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI CITRA MEREK, PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL, DAN
NILAI PELANGGAN SEBAGAI INTERVENING
(Studi Kasus Pada Es Krim Mi Xue Di Summarecon Bekasi)**

SKRIPSI

Oleh :

Affan Widyan Novandi

201810325148



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Merek, Penggunaan Media Sosial, dan Nilai Pelanggan sebagai Intervening (Studi Kasus pada Es Krim Mi Xue Summarecon Bekasi)

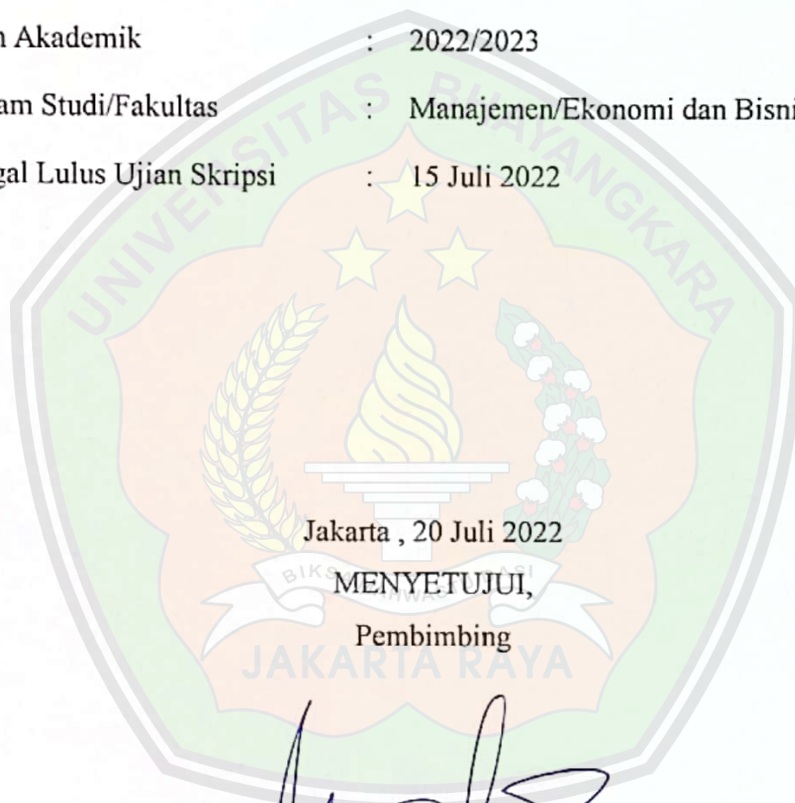
Nama Mahasiswa : Affan Widyan Novandi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325148

Tahun Akademik : 2022/2023

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2022



Dewi Sri Woelandari P.G., S.E., M.Sc

NIDN : 0303017106

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Merek,
Penggunaan Media Sosial, Dan Nilai Pelanggan Sebagai
Intervening (Studi Kasus Pada Es Krim Mi Xue Summarecon
Bekasi)

Nama : Affan Widyan Novandi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325148

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2022

Jakarta, 19 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : PROF. Dr. Ir. John Edward Harly Jacob FoEh, IPU

NIDN 0017115817

Penguji 1 : Dr. Hadita, S.Pd., MM

NIDN 0329048302

Penguji 2 : Dewi Sri Wulandari, SE., M.Sc

NIDN 0303017106

MENYETUJUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Hadita, S. Pd, M.M

NIDN 0329048302

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istiningsih, SE., M.S.Ak.,

NIDN 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Merek, Penggunaan Media Sosial, dan Nilai Pelanggan sebagai Intervening (Studi Kasus pada Es Krim Mi Xue Summarecon Bekasi) ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini di pinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 21 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Affan Widyan Novandi

201810325148

ABSTRAK

Mi Xue merupakan merek es krim yang tergolong baru pada pasar es krim di Indonesia dibandingkan dengan kompetitor lainnya. Fenomena ekspansi yang cepat yang dilakukan Mi Xue pada 2 tahun lalu di tahun 2020 menjadi sebuah pertanyaan yang cukup mengherankan. Hal tersebut terjadi dikarenakan pada tahun 2020 tren pasar minuman yang terbentuk merupakan tren pasar kopi kekinian. Lebih pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan ekspansi Mi Xue dalam membangun citra mereknya di pasar es krim Indonesia, meninjau faktor yang dapat mempengaruhi Loyalitas Pelanggan es krim Mi Xue, mengetahui hubungan antara Penggunaan Media Sosial, dan Citra Merek dalam mempengaruhi pelanggan yang loyal, dan Menganalisis Loyalitas Pelanggan yang menggunakan media sosial melalui nilai yang ada pada pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) adalah sekumpulan teknik statistika yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit yang tidak dapat diselesaikan oleh persamaan regresi linear. SEM dapat juga dianggap sebagai gabungan dari analisis regresi dan analisis factor. Dari analisis penelitian ini maka didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh penggunaan sosial media pada Loyalitas Pelanggan dan persepsi Nilai Pelanggan. Selain itu juga terdapat pengaruh antara Citra Merek pada persepsi Nilai Pelanggan. Dan dalam penelitian ini persepsi Nilai Pelanggan berhasil memediasi pengaruh antara Citra Merek dan pengguna media sosial pada tingkat Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci: Citra merek, Loyalitas Pelanggan, Persepsi pelanggan, Sosial media dan Analisis SEM

ABSTRACT

Mi Xue is an ice cream brand that is relatively new to the ice cream market in Indonesia compared to other competitors. The phenomenon of the rapid expansion that Mi Xue did 2 years ago in 2020 is a question that is quite surprising. This happened because in 2020 the beverage market trend that was formed was the current coffee market trend. More on this study aims to determine the development of Mi Xue's expansion in building its brand image in the Indonesian ice cream market, reviewing cream factors that can affect Mi Xue's customer loyalty, knowing the relationship between the use of social media, and brand image in influencing loyal customers, and analyzing customer loyalty using social media through the value that exists in customers. The method used in this research is descriptive quantitative, with data analysis techniques using Structural Equation Modeling (SEM) is a statistical technique that allows testing a series of relatively complex relationships that cannot be solved by equations linear regression. SEM can also be considered as a combination of regression analysis and factor analysis. From the analysis of this research, it is found that there is an effect of using social media on customer loyalty and customer value perceptions. In addition, there is also an influence between brand image on customer value perceptions. And in this study the perception of customer value successfully mediates the influence between brand image and social media users on the level of customer loyalty.

Keywords: Brand image, customer loyalty, customer perception, social media and SEM analysis

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini yang berjudul “Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Merek, Penggunaan Media Sosial, Dan Nilai Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Es Krim Mi Xue Summarecon Bekasi)”. Proposal penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Pada kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRA., CMA., CBV., CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dewi Sri Woelandari, P.G., S.E., M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua, Adik yang selalu memberikan dukungan baik dalam doa, motivasi maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Herlina Miftahulzannah selaku seseorang spesial yang selalu memberi semangat, dan motivasi serta mendukung saya dalam pembuatan skripsi ini.
7. Teman seperjuangan skripsi Abimanyu Prasetyo Alamsyah, Sekar Pembayun Indah Pakerti, Intan Kartika Sari, Ayu Paramitha, yang saling mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kinanti Nur Amalia selaku teman yang selalu memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Responden yang telah meluangkan waktunya untuk penulis serta atas kerjasamanya.

Sebagai penutup, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca serta pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 21 Juli 2022

Affan Widyan Novandi

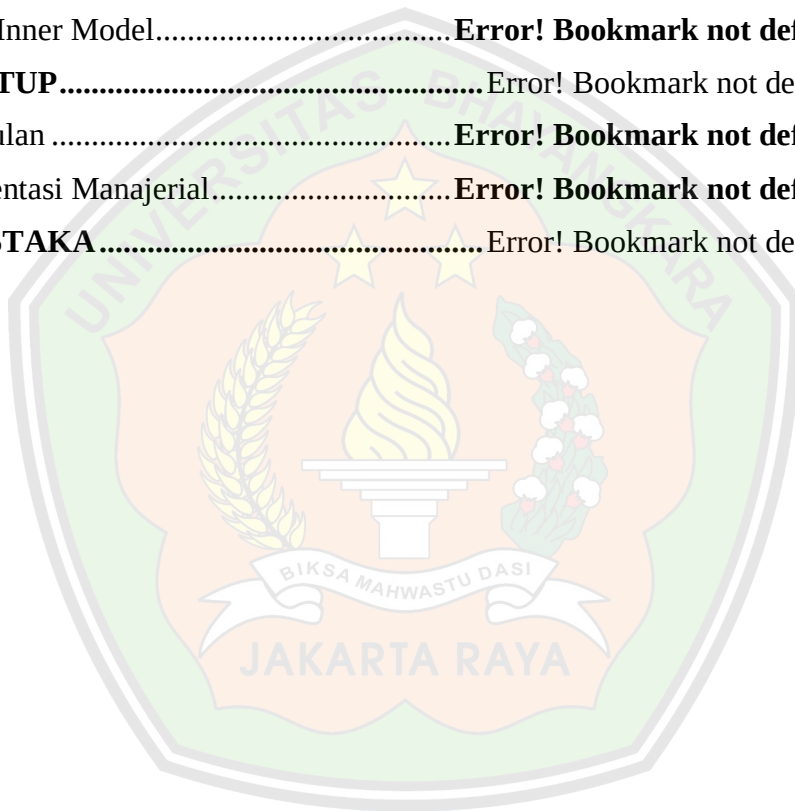


DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
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.
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.6. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Definisi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Indikator Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2. Nilai Pelanggan (<i>Customer Value</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Definisi Nilai Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2. Dimensi Nilai Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2.3. Indikator Nilai Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3. Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1. Definisi <i>Citra Merek</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.2. Dimensi Citra Merek.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3. Indikator Citra Merek.....	Error! Bookmark not defined.
2.4. Penggunaan Media Sosial (<i>Social Media Usage</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1. Karakteristik Media Sosial.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2. Klasifikasi Media Sosial	Error! Bookmark not defined.

2.4.3. Manfaat Media Sosial	Error! Bookmark not defined.
2.5. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.6. Kerangka Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.7. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
2.7.1. Hubungan antara Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.7.2. Hubungan antara Penggunaan Media Sosial dengan Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.7.3. Hubungan antara Citra Merek dengan Nilai Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.7.4. Hubungan antara Sosial Media dengan Nilai Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.7.5. Hubungan antara Nilai Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.7.6. Hubungan antara Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan dengan Mediasi Nilai Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.7.7 Hubungan antara Sosial Media dengan Loyalitas Pelanggan dengan Mediasi Nilai Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Tahapan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Tahap Perencanaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Tahap Pelaksanaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Tahap Penulisan Laporan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Model Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Variabel Dependen.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Variabel Independen	Error! Bookmark not defined.
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6 Metode Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.6.1. Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.9 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.

3.9.1 Analisis Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.9.2. Pengujian Outer Model (Model Pengukuran).....	Error! Bookmark not defined.
3.9.3. Pengujian Inner Model (Model Struktural).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.Deskriptif Analisis	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Gambaran Umum Mi Xue.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Perjalanan dan Perkembangan Mi Xue.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Statistik Deskriptif Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.Analisa Hasil Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1. Uji Outer Model.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1. Uji Inner Model.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Implementasi Manajerial.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. Operasional Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. Composite Reliability	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5. Perjalanan Mi Xue	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6. Uji Validitas Konvergen Data Instrumen.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7. Validitas Diskriminan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8. Uji Reliabilitas Konstruk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9. Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10. Tabel F Kuadrat	Error! Bookmark not defined.
Tabel 11. Relevansi Prediktif.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12. Koefisien Jalur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13. Efek Langsung	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14. Efek Mediasi Tidak Langsung	Error! Bookmark not defined.
Tabel 15. Efek Mediasi Total.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Data Konsumsi dan Nilai Jual Es Krim Nasional **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. Bagan Kerangka Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. Model Konseptual Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. Menu Mi Xue **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 5. Menu Rekomendasi Mi Xue **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 6. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 7. Responden Berdasarkan Usia..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 8. Responden Berdasarkan Profesi..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 9. Diagram Jalur **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
Pertanyaan Kuisisioner per Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Tabulasi Jawaban Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
Uji Kelayakan.....	Error! Bookmark not defined.
Hasil Analisis Data Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.

