



**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA *E WALLET GOPAY***

SKRIPSI

Reyhan Ikawidya Putra 2010111183

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2023



**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA *E WALLET GOPAY***

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Reyhan Ikawidya Putra 2010111183

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN**

JAKARTA

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Reyhan Ikawidya Putra

NIM. : 2010111183

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 September 2023

Yang menyatakan,



(Reyhan Ikawidya Putra)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reyhan Ikawidya Putra
NIM : 2010111183
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh *Brand image* Dan *Brand trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan
Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada *E wallet* Gopay**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 29 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Reyhan Ikawidya Putra)

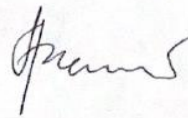
SKRIPSI

**Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan
Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada E Wallet
Gopay**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

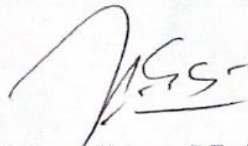
Reyhan Ikawidya Putra 2010111183

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 27 Desember 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



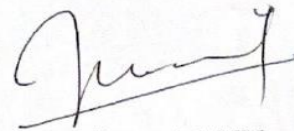
Lina Arvani, SE, MM.

Ketua Penguji



Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M.

Penguji I



Dra. Pusporini, MM.

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE., MM.

Dekan



Siti Hidayati, SE., MM.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal :

Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada E Wallet Gopay

By Reyhan Ikawidya Putra

ABSTRACT

This research was carried out in an effort to understand, prove, and analyze the influence of Brand image and Brand trust on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in the context of Gopay E-wallet. Data was collected using a gform questionnaire, accumulating a total of 100 respondents through non-probability sampling using the purposive sampling method via Google Form distributed on social media platforms such as Instagram, Line. The data analysis involved descriptive and inferential data analysis techniques using SmartPLS 3 software. The results of this study indicate that Brand image significantly affects customer loyalty among the residents of Depok City who use Gopay E-wallet. Brand trust also significantly influences customer loyalty among Gopay E-wallet users in Depok City. Furthermore, Brand image significantly affects customer satisfaction among Gopay E-wallet users in Depok City, as does Brand trust. Both Brand image and Brand trust significantly impact customer loyalty through customer satisfaction among Gopay E-wallet users in Depok City. Additionally, Customer Satisfaction significantly influences customer loyalty among Gopay E-wallet users in Depok City.

Keyword: *Brand image, Brand trust, Customer Loyalty, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan dalam upaya untuk mengetahui, membuktikan dan, menganalisis pengaruh *Brand image* dan *Brand trust* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada E wallet Gopay. Pengambilan data menggunakan kuisioner gform dan telah terkumpul sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability* sampling dengan metode *purposive sampling* melalui *Google Form* yang disebar pada media sosial seperti *Instagram*, *Line*. Analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif dan inferensial menggunakan *software* SmartPLS 3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan *Brand image* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan pada Masyarakat Kota Depok yang menggunakan *E wallet* Gopay, *Brand trust* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan pada Masyarakat Kota Depok yang menggunakan *E wallet* Gopay, *Brand image* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada Masyarakat Kota Depok yang menggunakan *E wallet* Gopay, *Brand trust* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada Masyarakat Kota Depok yang menggunakan *E wallet* Gopay, *Brand image* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepuasan pelanggan pada Masyarakat Kota Depok yang menggunakan *E wallet* Gopay, *Brand trust* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepuasan pelanggan pada Masyarakat Kota Depok yang menggunakan *E wallet* Gopay, Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Masyarakat Kota Depok yang menggunakan *E wallet* Gopay.

Kata Kunci: Citra Merek, Kepercayaan Merek, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024**

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari Rabu, 27 Desember 2023:

Nama : Reyhan Ikawidya Putra

No.Pokok Mahasiswa : 2010111183

Program : Manajemen S.1

PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP LOYAITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA *E
WALLET GOPAY*

Dinyatakan **Lulus / Tidak Lulus *)**

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Lina Aryani, SE, MM	Ketua	1.
2	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM., CLIP	Anggota I	2.
3	Dra. Pusporini, MM	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 27 Desember 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “Pengaruh *Brand image* dan *Brand trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada *E Wallet Go Pay*” Dalam menyusun skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini diantaranya:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM. selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Ibu Siti Hidayati, SE, MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Ibu Dra. Pusporini, MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, saran, dan masukan selama proses penyusunan skripsi.
5. Kedua orang tua beserta keluarga yang telah mendukung secara lahir batin.
6. Rekan-rekan peneliti yang telah memberikan saran dan pandangan sebagai bahan berdiskusi sehingga peneliti dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.

Akhir kata, peneliti berharap semoga penelitian pada skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca dalam meningkatkan pengetahuan sekaligus wawasan, dan juga dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, September 2023



Reyhan Ikawidya Putra

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Masalah	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Perilaku Pelanggan.....	10
2.1.3 Loyalitas pelanggan	10
2.1.4 Kepuasan pelanggan.....	13
2.1.5 <i>Brand image</i>	15

2.1.6 <i>Brand trust</i>	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Model Penelitian	26
2.4 Hipotesis.....	30
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.1.1 Definisi Operasional.....	31
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	32
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampel.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Jenis Data	33
3.3.2 Sumber Data.....	34
3.3.3 Pengumpulan Data	34
3.4 Teknik Analisis Data	35
3.4.1 Teknik Analisis Data Deskriptif.....	35
3.4.2 Teknik Analisis Data Inferensial.....	35
3.4.3 Uji Validitas	39
3.4.4 Uji Reliabilitas	40
3.4.5 Uji Hipotesis.....	40
BAB IV	44
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	44

4.2	Deskripsi Data Penelitian	44
4.2.1	Deskripsi Data Responden	44
4.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis	47
4.3.1	Analisis Data Deskriptif	47
4.3.2	Analisis Data Inferensial	50
4.4	Pembahasan	59
4.4.1	Pengaruh <i>Brand image</i> terhadap Loyalitas pelanggan	59
4.4.2	Pengaruh <i>Brand trust</i> terhadap Loyalitas pelanggan	60
4.4.3	Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan	61
4.4.4	Pengaruh <i>Brand image</i> terhadap Kepuasan pelanggan	63
4.4.5	Pengaruh <i>Brand trust</i> terhadap Kepuasan pelanggan	64
4.4.6	Pengaruh <i>Brand image</i> terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepuasan pelanggan.....	65
4.4.7	Pengaruh <i>Brand trust</i> terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepuasan pelanggan.....	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		76
5.1	Simpulan.....	76
5.2	Keterbatasan Penelitian	77
5.3	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		79
RIWAYAT HIDUP.....		82
LAMPIRAN.....		83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya	24
Tabel 2. Pengukuran Variabel.....	32
Tabel 3. Skala Likert	34
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	34
Tabel 5. Interpretasi Nilai Loading Factor	35
Tabel 6. Tingkat Reliabilitas Nilai Cronbach's Alpha.....	40
Tabel 7. Nilai Loading Factor Variabel Loyalitas pelanggan	48
Tabel 8. Nilai Loading Factor Variabel Kepuasan pelanggan	48
Tabel 9. Nilai Loading Factor Variabel Brand image	49
Tabel 10. Nilai Loading Factor Variabel Brand trust	50
Tabel 11. Convergent Validity Berdasarkan Loading Factor Outer Model.....	51
Tabel 12. Average Variance Extracted (AVE)	52
Tabel 13. Fornell-Lareker Criterion.....	53
Tabel 14. Cross Loading	53
Tabel 15. Composite Reliability	55
Tabel 16. Cronbach's Alpha	55
Tabel 17. R Square	56
Tabel 18. Q Square.....	57
Tabel 19. Hipotesis.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penetrasi Internet indonesia	3
Gambar 2. Top 5 Dompot Digital yang Paling Sering Digunakan Tahun 2019	4
Gambar 3. Top 5 Dompot Digital yang Paling Sering Digunakan Tahun 2020	5
Gambar 4. Model Penelitian	29
Gambar 5. Langkah-langkah menggunakan Partial least square	36
Gambar 6. Inner Model	37
Gambar 7. Outer Model	38
Gambar 8. Langkah Analisis PLS	38
Gambar 9. Data Jenis kelamin Responden.....	45
Gambar 10. Data Rentang Usia Responden.....	45
Gambar 11. Data Penghasilan Dalam Sebulan Responden.....	46
Gambar 12. Data Jenis Pekerjaan Responden.....	46
Gambar 13. Data Domisili Responden.....	47
Gambar 14. Outer Model	51

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1. Kuesioner	83
lampiran 2. Data Kuesioner 100 Responden.....	90
lampiran 3. Hasil Deskripsi Data Responden	100
lampiran 4. Hasil Output SmartPLS 3.....	102
lampiran 5. Bukti Penyebaran Kuesioner.....	106