PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND AWARENESS* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*

(Studi pada Pelanggan Ayam Gepuk Pak Gembus di Cabang Sangiang Kota Tangerang)

TUGAS AKHIR
SKRIPSI

Lutvy Adella Suprapto
43122010216

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND AWARENESS* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
(Studi pada Pelanggan Ayam Gepuk Pak Gembus di Cabang Sangiang Kota Tangerang)

TUGAS AKHIR
SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Lutvy Adella Suprapto
43122010216

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Lutvy Adella Suprapto
NIM	:	43122010216
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis / S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:
"Pengaruh Kualitas Produk, *Brand Awareness*, dan *Brand Image*, Terhadap *Customer Loyalty* (Studi pada Pelanggan Ayam Gepuk Pak Gembus di Cabang Sangiang Kota Tangerang)."

adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 22 Februari 2026



Lutvy Adella Suprapto

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

UNIVERSITAS MERCU BUANA	**BIRO PERPUSTAKAAN** **UNIVERSITAS MERCU BUANA**	Q

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama	: LUTVY ADELLA SUPRAPTO
NIM	: 43122010216
Fakultas / Program Studi	: FEB / Manajemen
Jenis	: Skripsi
Judul Tugas Akhir	: PENGARUH KUALITAS PRODUK, BRAND AWARENESS DAN BRAND IMAGE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY (Studi pada Pelanggan Ayam Gepuk Pak Gembus di Cabang Sangiang Kota Tangerang)
Hasil Pengecekan Turnitin	: 27%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **27%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 23 September 2026
Kepala Biro Perpustakaan

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/September/23/0000001526/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

lib.mercubuana.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Lutvy Adella Suprapto
NIM	:	43122010216
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir	:	PENGARUH KUALITAS PRODUK, BRAND AWARENESS DAN BRAND IMAGE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY (Studi pada Pelanggan Ayam Gepuk Pak Gembus di Cabang Sangiang Kota Tangerang)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 07 Maret 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing

Dr. Dewi Murtiningsih, SKH, MM
NIDN/NUPTK: 0307088305

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Ketua Program Studi S1 Manajemen
Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA	Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 0307036901	NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-03266256

Scan QR or click here to Verification

lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulilah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Kualitas Produk, *Brand Awareness*, dan *Brand Image*, Terhadap *Customer Loyalty* (Studi pada Pelanggan Ayam Gepuk Pak Gembus di Cabang Sangiang Kota Tangerang"**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Skripsi ini, tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Nurul Hidayah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Assoc. Prof. Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Dewi Murtiningsih, S.KH., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, perhatian, serta ilmu yang sangat bermanfaat. Melalui bimbingan, motivasi, serta arahan beliau, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Segala bentuk dukungan yang telah diberikan menjadi bagian yang sangat berarti dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
5. Bapak Dr. Zulfitri, MP., M.M. selaku dosen penguji ujian akhir Skripsi, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Skripsi ini.

lib.mercubuana.ac.id

6. Bapak Chairiel Oktaviar, SE., M.M. selaku dosen penguji ujian akhir Skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Ibu Dr. Ade Permata Surya, S.Gz., M.M., selaku dosen penelaah seminar proposal skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
8. Para dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
9. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
10. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2022 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
11. Pemilik dan karyawan Ayam Gepuk Pak Gembus cabang Sangiang, Kota Tangerang yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di unit usaha tersebut.
12. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yaitu Tasridah dan Suprapto dan tidak lupa kakak, adek saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman terbaik saya yaitu Maura, Nandita, Cika, Dilla, Kasyafna, Kalyca, Cira, Tara yang selalu memberikan semangat, dukungan, tawa, dan kebersamaan yang menyenangkan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian sangat berarti bagi penulis.
14. Teman-teman SMP saya yang selalu memberikan semangat, dukungan, tawa, dan kebersamaan yang menyenangkan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian sangat berarti bagi penulis.
15. Secara khusus, penulis menyampaikan terima kasih kepada Senia Firly Irawan atas bantuan, masukan, dan waktu yang telah diberikan selama proses

lib.mercubuana.ac.id

penyusunan skripsi ini.

16. Ucapan terima kasih yang tulus, penulis sampaikan kepada seseorang yang istimewa, yang telah memberikan doa, motivasi, dan dukungan yang berarti sepanjang perjalanan penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan perhatiannya menjadi salah satu sumber semangat terbesar bagi penulis.
17. Terima kasih kepada diri saya sendiri, Lutvy Adella Suprapto. Terima kasih atas perjalanan panjang yang telah dilalui sampai sejauh ini. Tidak ada yang lebih indah dari menyaksikan proses dan pertumbuhan diri sendiri.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Skripsi ini. Akhir kata, semoga Skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah penghetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 22 Februari 2026

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Lutvy Adella Suprapto

NIM 43122010216

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Lutvy Adella Suprapto
NIM	:	43122010216
Fakultas/Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis / S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir	:	Pengaruh Kualitas Produk, *Brand Awareness*, dan *Brand Image*, Terhadap *Customer Loyalty* (Studi pada Pelanggan Ayam Gepuk Pak Gembus di Cabang Sangiang Kota Tangerang).

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 September 2026

Yang menyatakan,



Lutvy Adella Suprapto

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND AWARENESS* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* (Studi pada Pelanggan Ayam Gepuk Pak Gembus di Cabang Sangiang Kota Tangerang*)*

Lutvy Adella Suprapto

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap *customer loyalty*, untuk mengetahui pengaruh *brand awareness* terhadap *customer loyalty*, untuk mengetahui *brand image* terhadap *customer loyalty*. Jenis penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Ayam Gepuk Pak Gembus di cabang Sangiang Kota Tangerang, penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 176 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, data dianalisis menggunakan metode *SmartPLS* 4.1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*, kemudian *brand awareness* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*, dan *brand image* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*.

Kata Kunci: Kualitas Produk , *Brand Awareness*, *Brand Image*, *Customer Loyalty*, Ayam Gepuk Pak Gembus.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND AWARENESS* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* (Studi pada Pelanggan Ayam Gepuk Pak Gembus di Cabang Sangiang Kota Tangerang*)*

Lutvy Adella Suprapto

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality on customer loyalty, to determine the effect of brand awareness on customer loyalty, and to determine the effect of brand image on customer loyalty. This type of research is causal associative with a quantitative approach. The population in this study were all customers of Ayam Gepuk Pak Gembus in sangiang Tangerang. The sampling used purposive sampling. The sample used in this study was 176 respondents. Data collection methods used the questionnaire. The data analysis used SmartPLS 4.1. The result of this study indicate that product quality has a significant effect on customer loyalty, brand awareness has a significant effect on customer loyalty, and brand image has no significant effect on customer loyalty.

Keywords: Product Quality, Brand Awareness, Brand Image, Customer Loyalty,, Ayam Gepuk Pak Gembus.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL **0**
HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERNYATAAAN KARYA SENDIRI ..... **ii**
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB ..... **viii**
ABSTRAK ..... **ix**
ABSTRACT ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Rumusan masalah 16
1.3 Tujuan Penelitian 17
1.4 Kontribusi Penelitian 17
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS **19**
2.1 Kajian Pustaka 19
2.1.1 Perilaku Konsumen 19
2.1.2 *Customer Loyalty* 24
2.1.3 Kualitas Produk 29
2.1.4 Brand Awareness 34
2.1.5 *Brand Image* 37
2.1.6 Penelitian Terdahulu 40
2.2 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Konseptual 44
2.2.1 Pengembangan Hipotesis dan Hubungan antar Variabel 44
2.2.2 Kerangka Konseptual 46

lib.mercubuana.ac.id

BAB III METODE PENELITIAN 48
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian 48
3.2 Desain Penelitian 48
3.3 Definisi dan Operasional Variabel 49
3.3.1 Definisi Variabel 49
3.3.2 Operasional Variabel 50
3.4 Skala Pengukuran 52
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian 53
3.5.1 Populasi Penelitian 53
3.5.2 Sampel Penelitian 54
3.6 Metode Pengumpulan Data 55
3.7 Metode Analisis Data 56
3.7.1 Analisis Deskriptif 57
3.7.2 Analisis *Partial Least Square* 58
3.7.3 Evaluasi Model Pengukuran *(Outer Model)* 59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 63
4.1 Analisis Deskriptif 63
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 63
4.1.2 Deskripsi Responden 64
4.1.3 Deskripsi Variabel 69
4.2 Hasil Analisis Data *Partial Least Square* (*PLS*) 82
4.2.1 Evaluasi *Measurement Model* (*Outer Model*) 82
4.2.2 Hasil Pengujian Model Struktural (*Inner Model*) 93
4.2.3 Uji Hipotesis 96
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian 99
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap *Customer Loyalty* 99
4.3.2 Pengaruh *Brand Awareness* Terhadap *Customer Loyalty* 101
4.3.3 Pengaruh *Brand Image* Terhadap *Customer Loyalty* 102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 104
5.1 Simpulan 104
5.2 Saran 105

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR PUSTAKA.....108
LAMPIRAN.....118

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Ayam Gepuk Pak Gembus.....6
Tabel 1. 2 Kompetitor Ayam Gepuk Pak Gembus 7
Tabel 1. 3 Hasil Prasurvei *Customer Loyalty* 9
Tabel 1. 4 Hasil Prasurvei Penelitian 11
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....41
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....51
Tabel 3. 2 Skala *Likert* 53
Tabel 4. 1 Berdomisili Sangiang, Kota Tangerang 64
Tabel 4. 2 Pernah Membeli (Minimal 3 Kali).....65
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 65
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Usia.....66
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Profesi.....67
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Pendapatan 68
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk 69
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Brand Awareness.....72
Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Brand Image 74
Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Customer Loyalty 77
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Convergent Validity Pertama 83
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Convergent Validity Kedua 88
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Convergent Validity (AVE).....90
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loading) 91
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas.....93
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian R-Square (R^2) 94
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Effect Size (f^2) 95
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Q-Square (Q^2).....96
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis.....97

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan UMKM Indonesia Periode 2017-2021.....1
Gambar 1. 2 Halaman Layanan *Online Food Delivery* 4
Gambar 1. 3 Tangkapan Layar Ulasan Konsumen 5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual 47
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian *Alghoritma PLS* Pertama 83
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian *Alghoritma PLS* Kedua 88
Gambar 4. 3 Hasil Uji *Bootsrapping*.....97

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian 118
Lampiran 2 Surat Balasan Ijin Objek Penelitian.....119
Lampiran 3 Kuesioner Prasurvei *Customer loyalty* 120
Lampiran 4 Hasil Prasurvei *Customer Loyalty* 122
Lampiran 5 Prasurvei Penelitian 123
Lampiran 6 Hasil Prasurvei Penelitian.....124
Lampiran 7 Kuesioner Penelitian.....125
Lampiran 8 *Scereenshoot Google Form* Kuesioner.....133
Lampiran 9 *Screenshoot Google Form* Kuesioner Isi 144
Lampiran 10 Hasil *Output* SPSS.....153
Lampiran 11 Hasil Uji *Partial Least Square* 157

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id