

# **SKRIPSI**

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND COMMITMENT*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* STARBUCKS  
PADA MAHASISWA DI UNIVERSITAS TARUMANAGARA**



**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA : DENNIS DANILLA SUSILO**

**NIM : 115140336**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA  
2019**

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

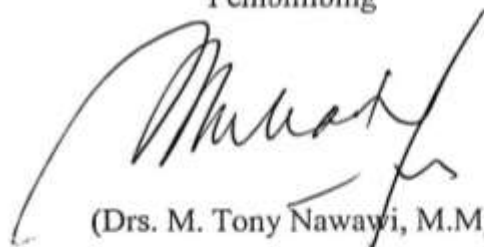
FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DENNIS DANILLA SUSILO  
NIM : 115140336  
PROGRAM JURUSAN : SI MANAJEMEN  
MATA KULIAH KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND COMMITMENT*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* STARBUCKS PADA MAHASISWA DI UNIVERSITAS TARUMANAGARA

Jakarta, Januari 2019  
Pembimbing



(Drs. M. Tony Nawawi, M.M)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI  
JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI  
SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF / SKRIPSI

NAMA : DENNIS DANILLA SUSILO  
NIM : 115140336  
PROGRAM JURUSAN : S1 MANAJEMEN  
MATA KULIAH KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND COMMITMENT*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* STARBUCKS PADA MAHASISWA DI UNIVERSITAS TARUMANAGARA

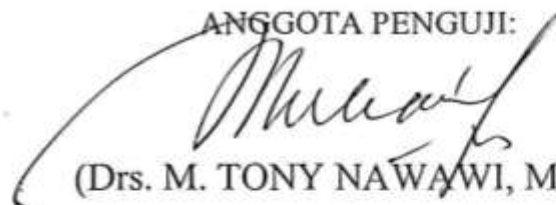
TANGGAL: 26 MARET 2019

KETUA PENGUJI:

  
(LOUIS UTAMA, S.E., M.M.)

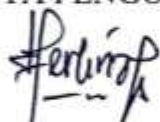
TANGGAL: 26 MARET 2019

ANGGOTA PENGUJI:

  
(Drs. M. TONY NAWAWI, M.M.)

TANGGAL: 26 MARET 2019

ANGGOTA PENGUJI:

  
(HERLINA BUDIONO, S.E., M.M.)

Akhir kata, saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik isi, tata bahasa, maupun dari segi penyusunan, mengingat keterbatasan kemampuan saya. Karenanya saya dengan tangan terbuka bersedia menerima kritik dan saran guna melengkapi skripsi ini agar menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Januari 2019

Penulis,



(Dennis Danilla Susilo)

## ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

(A) DENNIS DANILLA SUSILO (115140336)

(B) PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND COMMITMENT*, DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* STARBUCKS PADA MAHASISWA DI UNIVERSITAS TARUMANAGARA

(C) xiii + 104 hal, 2019, tabel 18; gambar 10; lampiran 4

(D) MANAJEMEN PEMASARAN

(E) Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *brand image*, *brand commitment* dan *customer satisfaction* terhadap *repurchase intention* Starbucks pada mahasiswa di Universitas Tarumanagara. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Starbucks di Jakarta Barat. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Analisis data menggunakan analisis SEM PLS. Hasil analisis menyimpulkan bahwa *brand image*, *brand commitment*, dan *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *repurchase intention* Starbucks pada mahasiswa di Universitas Tarumanagara.

*Abstract: This study aims to analyze the effect of brand image, brand commitment and customer satisfaction on the repurchase intention of Starbucks of Students college in Tarumanagara University. The population of this study is Starbucks customers in West Jakarta. The method of data collection was done by distributing questionnaires to 100 respondents. Data analysis using PLS SEM analysis. The results of the analysis conclude that brand image, brand commitment, and customer satisfaction influence on the repurchase intention of Starbucks of Students college in Tarumanagara University.*

(F) Daftar acuan 25 (1996-2017)

(G) Drs. M. Tony Nawawi, M.M