



No. Alumni Universitas

RIKA ASNI FITRI

No. Alumni Fakultas

BIODATA

a).Tempat/Tanggal Lahir: Payakumbuh/10 Desember 1988 b). Nama Orang Tua: Asril Kumar c). Fakultas: Ekonomi d).Jurusan: Manajemen e).No. Bp 07152134 f).Tanggal Lulus : 19 Juni 2012 g).Predikat Lulus : sangat memuaskan h). IPK : 3,06 i).Lama Studi : 4 tahun, 10 bulan j). Alamat Orang Tua: Payakumbuh, Koto Baru Balai Janggo

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS MEREK PADA KONSUMEN KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) DI KOTA PADANG

Skripsi S1 oleh Rika Asni Fitri
Pembimbing Dr. Ratni Prima Lita, SE, MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi loyalitas merek pada konsumen Kentucky Fried Chicken (KFC) di kota Padang. Sampel penelitian ini adalah konsumen kota Padang yang mengunjungi dan mengkonsumsi KFC lebih dari dua kali. Pengumpulan data dilakukan dengan pendekatan *non-probability sampling*. Pengolahan data penelitian menggunakan Smart PLS. hasil penelitian menyimpulkan bahwa *Brand name*, Harga, Promosi, dan *Service quality* mempengaruhi dan *significant* terhadap kesetian merek KFC Padang. Sedangkan faktor Kualitas produk berpengaruh namun tidak *significant*. Hasil Penelitian memberikan implikasi yang merupakan masukan bagi KFC cabang Padang dalam upaya untuk meningkatkan loyalitas merek di masa yang akan datang. Pihak KFC Padang dapat berfokus pada faktor yang berpengaruh secara *significant* terhadap loyalitas merek yaitu *brand name*, harga, promosi dan *service quality*. Pihak KFC dapat mempertimbangkan kembali strategi produk mereka dalam hal kualitas produk yang lebih sesuai dengan harapan pelanggan agar dapat meningkatkan kesetian terhadap merek KFC Padang.

Kata kunci : brand name, harga, promosi, service quality, kualitas produk, loyalitas merek

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal: 2012

Abstrak ini telah disetujui oleh :

Tanda Tangan	1. Penguji	2. Penguji	3. Pembimbing
Nama Terang	Dra. Yanti, MM	Dr. Vera Pujani, SE, M.Tech	Dr. Ratni Prima Lita, SE, MM

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Harif Amali Rivai, SE, MBA
NIP. 197102211997011001

Tanda Tangan

Alumnus telah terdaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat nomor Alumnus:

	Petugas Fakultas / Universitas	
No. Alumni Fakultas :	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas :	Nama	Tanda Tangan