

**PENGARUH NILAI YANG DIRASA DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS DENGAN DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PENGGUNA
LAPTOP MEREK ASUS DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



OLEH :

RAHMAT RIZKI PRADANA

2009210033

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

**PENGARUH NILAI YANG DIRASA DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS DENGAN DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PENGGUNA
LAPTOP MEREK ASUS DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

RAHMAT RIZKI PRADANA

NIM : 2009210033

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 8-11-2013



(DRA.EC.ANIEK MASCHUDAH I.M.SI)

SKRIPSI

PENGARUH NILAI YANG DIRASA DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS DENGAN DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PENGGUNA LAPTOP MEREK ASUS DI SURABAYA SKRIPSI

Disusun oleh

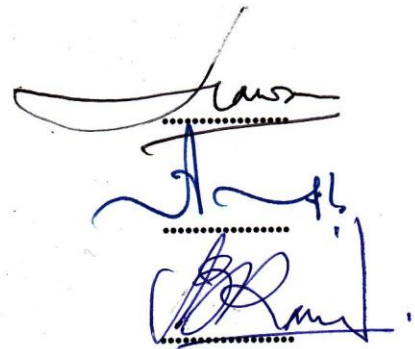
RAHMAT RIZKI PRADANA

2009210033

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 20 September 2013

Tim Penguji

Ketua : Drs. Irawan, M.M.
Sekretaris : Dra.Ec.Aniek Maschudah I,M.Si
Anggota : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM




PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rahmat Rizki Pradana
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 12 September 1991
N.I.M : 2009210092
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Nilai Yang Dirasa Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Dengan Di Mediasi Oleh Kepuasan Pengguna Laptop Merek Asus Di Surabaya.


Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen,
Tanggal : 12-11-2013



Mellyza Silvy, S.E., M.Si.

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 8-11-2013



(Dra.Ec.Aniek Maschudah I.M.Si)

Motto

Jangan melihat masa lampau dengan penyesalan, jangan pula melihat masa depan dengan ketakutan, tetapi lihatlah sekitar anda dengan penuh kesadaran

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil ‘Aalamiin segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, berkah serta limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Tentu dalam penulisan skripsi ini juga mendapatkan dukungan dan bantuan dari beberapa pihak, maka dari itu Peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Kedua orang tua, Mama & Papa yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, terima kasih atas segala doa, bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan, Mama & Papa adalah semangat hidupku dan kebahagiaan Mama & Papa adalah salah satu tujuan hidupku. Semoga Allah selalu membantuku untuk dapat merealisasikan salah satu tujuan hidupku itu. Mama & Papa adalah orang yang TERHEBAT.

Terima kasih untuk Opi dan Ifan atas bantuannya. Terima kasih banyak keluargaku.

Untuk Para dosen S1 Manajemen dan seluruh civitas STIE Perbanas Surabaya terutama para dosen Jurusan Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan. Untuk Ibu Aniek Maschudah, terima kasih banyak karena telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengetahuan dan arahan selama ini.

Teman-teman seperjuangan, Ceyzar, Jaya Wahyudi, Bayu “Dio” Panindyo, Rizki “Men” Adi Saputra, Ivan “Kolep” Perdana, Anggoro, Choiril “Ari” Afif, Roudlotul Jannah, Luxy dan teman-teman seperjuangan yang lain finally we’ve done it ! Congrats. Semoga ini menjadi awal untuk mencapai kesuksesan Kita nanti. Amin.

Terima kasih untuk anak-anak kos 79 yang telah membantu saya selama ini dan semoga cepet lulus juga tahun ini.

Terakhir saya untuk temen- temen dan saudara yang tidak dapat disebut pula satu persatu, terima kasih buat bantuan do’a dan bantuannya dan supportnya untuk saya. Karena tanpa kalian semua saya bukanlah siapa- siapa dan tidak mengerti bagaimana arti hidup yang seharusnya.

-TERIMA KASIH-

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Hidayah dan Inayah-Nya, melalui ilmu-Nya yang Maha Luas dan tak terkira, sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh Nilai Yang Dirasa Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Dengan Di Mediasi Oleh Kepuasan Pengguna Laptop Merek Asus Di Surabaya.” dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua Peneliti yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil, menuntun Peneliti dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Peneliti.
2. Ibu Dra.Ec.Aniek Maschudah I,M.Si. selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas selesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan pengetahuan sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Sri Haryati Soendoro, M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing Peneliti selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.

4. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M, selaku ketua STIE PERBANAS Surabaya.
5. Ibu Melliza Silvy, S.E.,M.Si selaku ketua program studi manajemen STIE Perbanas Surabaya.
6. Bapak Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Penulis selama proses pembelajaran.
7. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Akhirnya, Peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi positif. Berharap terdapat koreksi-koreksi yang membangun agar dapat melahirkan berbagai inovasi dan inspirasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik dari Peneliti.

Surabaya, 26 September 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. LatarBelakang.....	1
1.2. Rumusan Permasalahan.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Landasan Teori.....	13
2.3. Kerangka Pemikiran.....	23
2.4. Hipotesis Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1. Rancangan Penelitian.....	24
3.2. Batasan Penelitian.....	25
3.3. Identifikasi Variabel.....	25
3.4. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	26
3.5. Instrumen Penelitian.....	29
3.6. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.7. Data Dan Metode Pengumpulan Data.....	32
3.8. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	33
3.9. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	38
4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....	38
4.2. Analisis Data.....	41

	4.3. Pembahasan	53
BAB V	PENUTUP	58
	5.1. Kesimpulan	58
	5.2. Keterbatasan Penelitian	58
	5.3. Saran	59
DAFTAR RUJUKAN		61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Konsumsi <i>Notebook</i> Global.....2
Tabel 1.2	<i>Market Share Notebook</i> Di Indonesia Kuartal Pertama 20123
Tabel 2.1	Perbedaan &Persamaan Peneliti Terdahulu Dengan Peneliti Sekarang12
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Kuesioner30
Tabel 4.1	karakteristik responden menurut usia39
Tabel 4.2	karakteristik responden menurut jenis kelamin39
Tabel 4.3	karakteristik responden menurut jenis pekerjaan40
Tabel 4.4	karakteristik responden menurut lama penggunaan40
Tabel 4.5	rentang skala interval dari kategori lima skor41
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Untuk Variable Nilai Yang Dirasa (ND)42
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Untuk Variable Citra Merek (CM)43
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Untuk Variable Kepuasan (KP)43
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Untuk Variable Loyalitas (LP).....44
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil45
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Sampel Besar46
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Variable Penelitian Dengan Sampel Kecil47
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Variable Penelitian Dengan Sampel Besar47
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas48
Tabel 4.15	Estimasi Parameter Jalur50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Sheng HsunHsu., <i>et al</i> (2008).....	8
Gambar 2.2 Kerangka Kun Hsi-Liao (2012).....	11
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	23
Gambar.3.1 Model Analisis Jalur.....	36
Gambar.4.1 Model Analisis Jalur.....	49
Gambar.4.2 Hasil Perhitungan Model Analisis Jalur	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data
- Lampiran 3 Input Data
- Lampiran 4 Output SPSS Frekuensi Karakteristik Responden
- Lampiran 5 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden
- Lampiran 6 Uji Validitas Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 7 Uji Validitas Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 8 Uji Normalitas
- Lampiran 9 Analisis Jalur

THE INFLUENCE OF PERCEIVED VALUE AND BRAND IMAGE ON LOYALTY THROUGH ASUS LAPTOP USERS SATISFACTION SURABAYA

The purpose of this study was to determine the significance of the influence of perceived value on satisfaction, to determine the significance of the influence of the satisfaction on loyalty, to determine the significance of the influence of the brand image on loyalty , to determine the significance of the influence of perceived value on loyalty trough satisfaction mediation for asus laptop users in Surabaya.

Sampling technique in this study was non-probability sampling with judgemental sampling method. Data were collected from 130 respondents. Respondents who have used asus laptop for at least 1 year in Surabaya. The method of analyse used in this study is a path analysis using SPSS19

Based on the results of the Analysis of Line (Path Analysis) states perceived value has significant positive effect on satisfaction,satisfaction has no significant positive effect on loyalty, brand image has significant positive effect on loyalty, perceived value has no significant positive effect on loyalty trough satisfaction mediation

Keyword : perceived value,brand image, satisfaction, loyalty