

**Pengaruh *Word of Mouth* dan Nama Merek pada Kepercayaan Merek
terhadap Niat Pembelian pada Mobil Toyota Agya di Kota Surabaya**

SKRIPSI

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



Oleh:

DWI ANITA AGUSTIN

2010210061

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2014

Pengaruh *Word of Mouth* dan Nama Merek pada Kepercayaan Merek terhadap Niat Pembelian pada Mobil Toyota Agya di Kota Surabaya

Diajukan oleh :

DWI ANITA AGUSTIN

2010210061

Skripsi ini telah dibimbing

dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,

Tanggal : 11 Maret 2014


(Dra Lindiawati M.M)

NIDN : 0704086902

SKIPSI

Pengaruh *Word of Mouth* dan Nama Merek pada Kepercayaan Merek terhadap Niat Pembelian pada Mobil Toyota Agya di Kota Surabaya

Disusun oleh:

DWI ANITA AGUSTIN

2010210061

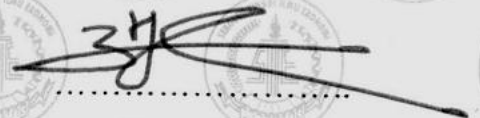
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan LULUS Ujian Skripsi
Pada tanggal. 28 Februari 2014

Tim Penguji

Ketua : Drs. Irawan M.M

Sekretaris : Dra Lindiawati M.M

Anggota : Dr. Ronny S.Kom., M.Kom.,MH.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dwi Anita Agustin

Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 01 Agustus 1992

N.I.M : 2010210061

Jurusan : Manajemen

Program Pendidikan : Strata I

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : Pengaruh *Word of Mouth* dan Nama Merek pada Kepercayaan Merek terhadap Niat Pembelian pada Mobil Toyota Agya di Kota Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi 'S1 Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 11 Maret 2014

Tanggal : 11 Maret 2014



(Mellyza Silvy S.E, M.Si)
NIDN : 0701037201



(Dra Lindiawati M.M)
NIDN : 0704086902

MOTTO

*Kesuksesan bisa diraih jika kita
mau berusaha dan berani
mengambil keputusan*

*Cinta dan kasih sayang serta doa
adalah bagian dari kunci
kebahagiaan*

**Kegagalan bukan berarti
kita tidak mampu dan tenggelam
tetapi kita kurang dalam usaha
dan kita dapat perbaiki dengan usaha
😊 dan keinginan yang lebih keras 😊**

Halaman Persembahan

Thanks for everythink :

- ♥ Allah SWT, atas semua karunia yang telah engkau berikan sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini dengan nilai yang memuaskan .
- ♥ Ayah dan ibuku yang sangat aq sayangi, terima kasih semangat dan dukungannya, kelulusan 3,5 tahun ini untuk ayah dan ibu.... Mohon doanya semoga cepat dapat pekerjaan yang dapat membanggakan ayah dan ibu.
- ♥ Buat kakak (mas Gofir dan mbak Ríscha) dan adikeku (Davít) juga keponakanku (Rifqi) terimakasih dukungan dan saran-sarannya selama ini.
- ♥ Terima kasih buat keluarga besar ibu (buk Yul, bapak Adí, mbak Tyas, mbak Ema, mas Agus, mbak Wati) dan semuanya.
- ♥ Terima kasih keluarga besar ayah (om Suyat sekeluarga, om Imo sekeluarga) dan semuanya.
- ♥ Terima kasih buat mas Kariono yang selalu menyemangati ku ketika aku down dan dalam

keadaan apapun, yang selalu membantuku selama >5 tahun ini, terimakasih atas semuanya :* dan terima kasih juga buat sekeluarga.

- ♥ Terima kasih Anggie Ayu, Ciska Detrisa dan Kuni Z yang telah sabar dan baik sekali sama aku (kalian adalah teman seperjuangan) dan buat Annisa E semoga cepat nyusul hehehe .
- ♥ Terima kasih buat temen-temen dewan ambalan SMANSADA 2008 (muqoddimah, aan, linda, agus, yulianto, maryanto, daud hasan, yessy dan ahmad saifudin) yang selalu mendoakan ku.
- ♥ Terima kasih Nurul Vj, Erik, Erwin, Dedik P dan temen-temen karang taruna "Bhakti Taruna".
- ♥ Terima kasih buat semua tetangga ku Dusun Sumbersono.
- ♥ Terima kasih buat orang-orang yang selalu membicarakan aku (positif/negative), kalian selalu yang membuat aku selalu ingin berusaha lebih baik.

KATA PENGANTAR



Segala Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga atas Rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen, dengan judul “Pengaruh *Word of Mouth* dan Nama Merek pada Kepercayaan Merek terhadap Niat Pembelian Mobil Toyota Agya Kota Surabaya”

Dalam penyusunan skripsi ini begitu banyak pihak yang telah membantu dan membimbing, maka pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra.Lindiawati,MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberi arahan selama pengerjaan skripsi di STIE Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Sri Haryati, M.M. selaku Dosen Wali yang telah memberikan berbagai arahan selama di STIE Perbanas Surabaya.
3. Semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 17 Februari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SEKRIPI iii	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIBSI iv	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... v	v
KATA PENGANTAR viii	viii
DAFTAR ISI..... ix	ix
DAFTAR TABEL..... xi	xi
DAFTAR GAMBAR xii	xii
DAFTAR LAMPIRAN..... xiii	xiii
ABSTRACK xiv	xiv
BAB I PENDAHULUAN 1	1
1.1 Latar Belakan Error! Bookmark not defined.	
1.2 Perumusan Masalah..... 5	5
1.3 Tujuan Penelitian..... Error! Bookmark not defined.	
1.4 Manfaat Penelitian..... 6	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi Error! Bookmark not defined.	
BAB II TINJAUAN PUSAKA Error! Bookmark not defined.	
2.1 Penelitian Terdahulu 7	7
2.2 Landasan Teori Error! Bookmark not defined.	
2.3 Kerangka pemikiran..... Error! Bookmark not defined.	
2.4 Hipotesis Penelitian Error! Bookmark not defined.	
BAB III METODE PENELITIAN Error! Bookmark not defined.	
3.1 Rancangan Penelitian..... Error! Bookmark not defined.	
3.2 Batasan Penelitian..... Error! Bookmark not defined.	
3.3 Identifikasi Variabel Error! Bookmark not defined.	
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Error! Bookmark not defined.	
3.5 Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... Error! Bookmark not defined.	

3.6	Data dan pengumpulan metode data	Error! Bookmark not defined.
3.7	Uji Validitas dan Uji Realibilitas Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.30
3.8	Teknik/metode Analisis Data.....	31

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**Error! Bookmark not defined.**

4.1	Gambaran Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

BAB V PENUTUP.....**Error! Bookmark not defined.**

5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Keterbatasan Penelitian	70
5.3	Saran.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Penjualan top-10 merek Tahun 2013	3
Table 1.2 Harga Produk Toyota Tahun 2013	4
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	11
Tabel 3.1 Kisi – Kisi Instrument Penelitian	29
Tabel 3.2 Goodness of Fit Indices	38
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.3 Interval Kelas	42
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Word of Mouth	43
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Nama Merek	44
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Kepercayaan Merek	46
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Niat Beli	47
Tabel 4.8 Uji Cfa (Confirmatory Factor Analysis)	48
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Sampel Besar	50
Tabel 4.10 Uji Normalitas	52
Tabel 4.11 Tabel Z-Score	54
Tabel 4.12 Goodness of Fit (Awal)	56
Tabel 4.13 Hasil Estimasi Model Uji Cfa (Awal)	57
Tabel 4.14 Goodness of Fit (Akhir)	58
Tabel 4.15 Hasil Estimasi Model Uji Cfa (Akhir)	59
Tabel 4.16 Regression Weights	60
Tabel 4.17 Ringkasan Pembahasan Uji Hipotesis	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model penelitian Hong- Youl Ha (2004)	8
Gambar 2.2 Model Penelitian Muhammad Yasin, Amjad Shamim	10
Gambar 2.3 Kerangka pemikiran	21
Gambar 4.1 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Awal	55
Gambar 4.2 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Awal	58
Gambar 4.3 Model Uji Hipotesis	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner

Lampiran 2 Data Responden

Lampiran 3 Tabulasi Data

Lampiran 4 Analisis deskriptif

Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 Uji Normalitas

Lampiran 7 Uji Outler

Lampiran 8 Uji Model CVA

Lampiran 9 Uji Hipotesis

Lampiran 10 Tabel Chi-Square

**The Effect Word of Mouth and Brand Name in the Brand Trust on Purchase
Intention Toyota Agya in Surabaya**

ABSTRACT

The purpose of this study was to assess the effect of word of mouth on brand trust, the effect on the brand name to brand trust, the effect of brand trust on purchase intentions Toyota Agya in Surabaya. Targets to be achieved in this study is word of mouth positive significant effect on brand trust, positive significant brand names on brand trust, significant positive brand trust on purchase intentions. The data used is primary data using 120 respondents. The primary data from the respondent were taken using questionnaires that has been tested in term of validity and realibility. Data collection techniques used purposive sampling and retrieval techniques in the study sample also uses non probabilitas (non-probability sampling method / non-randomly sampling). The data then were analyzed using (SEM) on AMOS 21.0. the research result was that word of mouth positive significant effect on brand trust, positive significant brand names on brand trust, significant positive brand trust on purchase intentions.

Keywords: Word of Mouth, Brand Name, Brand Trust and Purchase Intention