

**PENGARUH KUALITAS YANG DIRASA, KESADARAN MEREK,  
DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS  
MEREK PENIKMAT COKLAT SILVERQUEEN  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen



**OLEH :**

**KEVIN ANDHIKA PRATAMA**

**2010210028**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2014**

**PENGARUH KUALITAS YANG DIRASA, KESADARAN MEREK,  
DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS  
MEREK PENIKMAT COKLAT SILVERQUEEN  
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**KEVIN ANDHIKA PRATAMA  
2010210028**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 27 Oktober 2014

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Harry Widyanoro', is written over a light yellow rectangular background.

**(Drs. Ec. Harry Widyanoro, M. Si.)**

**PENGARUH KUALITAS YANG DIRASA, KESADARAN MEREK,  
DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS  
MEREK PENIKMAT COKLAT SILVERQUEEN  
DI SURABAYA**

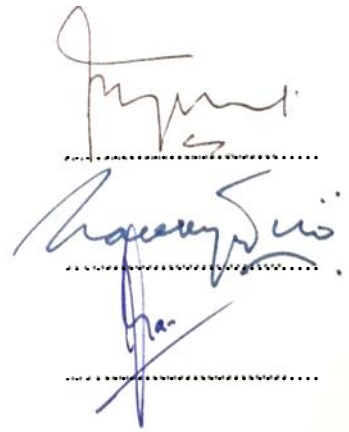
Disusun oleh :

**KEVIN ANDHIKA PRATAMA  
2010210028**

Dipertahankan didepan tim penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 06 Oktober 2014

Tim penguji

Ketua : Emma Julianti, S.E., M.M.  
Sekertaris : Drs. Ec. Harry Widyantoro, M. Si.  
Anggota : Dr. Drs. Soni Harsono, M. Si.



The image shows three handwritten signatures in blue ink, each written over a horizontal dotted line. The signatures are: 1. Emma Julianti, S.E., M.M. (top), 2. Drs. Ec. Harry Widyantoro, M. Si. (middle), and 3. Dr. Drs. Soni Harsono, M. Si. (bottom).

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Kevin Andhika Pratama  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 09 Oktober 1992  
N.I.M : 2010210028  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kualitas yang Dirasa, Kesadaran Merek,  
dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek  
Penikmat Coklat SilverQueen di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 27 Oktober 2014

Tanggal : 27 Oktober 2014



**(Mellyza Silvy, S.E.,M.Si)**



**(Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.Si)**

## PERSEMBAHAN DAN MOTTO

### MOTTO

*WHEN YOU WANT TO GIVE UP,  
REMEMBER WHY YOU STARTED.*

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, oleh karena itu saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kekuatannya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi dan menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu.
2. Kedua orang tua saya yang sudah banyak memberikan dukungan secara penuh dan secara ikhlas, baik dalam bentuk materi maupun dalam bentuk dukungan moril sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Kepada orang yang sangat berpengaruh dan sahabat yang saya miliki Sigit Subiyantoro selaku guru spiritual, Fahmi Rizanata selaku dewan penasihat, Bintang Pradipta, Taufiq (JKT 48), Alan Syahrial. Kemudian sahabat-sahabat seperjuangan Irwansyah Pradata, Adhe Bagus (Jenglot), Haryo Agung, Rendra, Admiraldo, Reza, Aditya heru, Obi. Untuk sahabat saya all around terutama Ryan (Kentung), Tanyo, Helmy, Husni, Yusup. Terakhir tidak lupa untuk seseorang yang spesial dan yang selalu memberikan dukungan dalam kondisi apapun Mila Candra Devi.

## **KATA PENGANTAR**

Syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas yang Dirasa, Kesadaran Merek, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Penikmat Coklat SilverQueen Di Surabaya” dapat terselesaikan.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah dalam rangka memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana strata satu (S1) Jurusan Manajemen Pemasaran STIE Perbanas Surabaya.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari bantuan baik dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Lutfi, SE.,M.Fin, selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Mellyza Silvy S.E., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Dr. Dra. Ec. Sri Haryati M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing peneliti selama masa perkuliahan.
4. Bapak Drs. Ec. Harry Widyantoro, M. Si. Selaku dosen pembimbing yang sangat berperan penting dalam penyelesaian skripsi ini karena sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan ibu dosen yang telah membimbing peneliti selama perkuliahan di STIE Perbanas Surabaya.

6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari tingkat kesempurnaan dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, untuk langkah lebih maju penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan penulis berharap penulisan skripsi ini dapat menambah pengetahuan penulis serta bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 27 Oktober 2014

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN SIAP UJI.....	i
HALAMAN LULUS UJIAN.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	16
2.3. Kerangka Pemikiran.....	28
2.4. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Rancangan Penelitian.....	30
3.2. Batasan Penelitian.....	31
3.3. Identifikasi Variabel.....	31
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.5. Instrumen Penelitian.....	35
3.6. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	38
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	39
3.9. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA ...	44
4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....	44
4.2. Analisis Data.....	47
4.3. Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP.....	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	69
5.3. Saran.....	70
DAFTAR RUJUKAN.....	72



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Daftar Top Brand Index Merek Coklat di Indonesia	3
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Saat ini Dengan Terdahulu	11
Tabel 3.1 : Instrumen Penelitian	37
Tabel 4.1 : Kategori Mean Variabel Bebas dan Terikat	53
Tabel 4.2 : Tanggapan Responden Terhadap Kualitas yang Dirasa	54
Tabel 4.3 : Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Merek	55
Tabel 4.4 : Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Merek	56
Tabel 4.5 : Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Merek	57
Tabel 4.6 : Uji Validitas	58
Tabel 4.7 : Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.8 : Koefisien Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.9 : Koefisien Determinasi Simultan	61
Tabel 4.10 : Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi dan Determinasi Parsial	62
Tabel 4.11 : Hasil Analisis Uji Simultan (UJI F)	63
Tabel 4.12 : Ringkasan Hasil Signifikan	65

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Nguyen <i>et al.</i> (2010)	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Mohammad (2012)	14
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Peneliti	30
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Konsumsi Coklat SiverQueen dalam satu Bulan	52

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 : Analisis Deskriptif Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Analisis Deskriptif Tanggapan Responden
- Lampiran 5 : Uji Validitas
- Lampiran 6 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Analisis Regresi Uji F (Uji Simultan) dan Uji t (Uji Parsial)

**THE IMPACT OF PERCEIVED QUALITY, BRAND AWARENESS,  
AND BRAND TRUST ON BRAND LOYALTY  
SILVERQUEEN CHOCOLATE  
IN SURABAYA**

**ABSTRACT**

*Nowadays Indonesian peoples have a complex needs. Many of those needs must be fulfilling each and every days, this needs makes every individual became busier and choose more practical things. We have seen many practical things in life such as food, because the limitation of time peoples prefers to choose fast food and easily brings everywhere. People nowadays prefer to choose snack to fulfill its needs. One of the most favorite snacks is chocolate. With the increasing needs of chocolate, manufacturers in Indonesia must increase the brand quality considering that the competition become tighter and many international brands come into Indonesia. This study aims to analyze about perceived quality, brand awareness and brand trust toward brand loyalty of Silverqueen in Surabaya. 74 respondent with questionnaire as the research instrument and processed by using SPSS 16.0 become the main sample of this study. Partially perceived quality and brand awareness do not have a significant impact toward brand loyalty but brand trust do not have a significant impact toward brand loyalty. Simultaneously perceived quality, brand awareness and brand trust have a significant impact toward brand loyalty.*

*Keyword : SilverQueen Chocolate, Perceived Quality, Brand Awareness, Brand Trust, Brand Loyalty*