

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS, LOYALITAS,
DAN KESADARAN MEREK TERHADAP
EKUITAS MEREK KOSMETIK
VIVA DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Program Studi Manajemen



Oleh :

LOLA LEVISINIA BURHAN
NIM : 2012210866

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2017

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS, LOYALITAS,
DAN KESADARAN MEREK TERHADAP
EKUITAS MEREK KOSMETIK
VIVA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**LOLA LEVISINIA BURHAN
2012210866**

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : Januari 2017


(Dr. Drs. Soni Harsono, M. Si.)

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS, LOYALITAS,
DAN KESADARAN MEREK TERHADAP
EKUITAS MEREK KOSMETIK
VIVA DI SURABAYA**

Disusun oleh :

LOLA LEVISINIA BURHAN
2012210866

Dipertahankan di depan Tim penguji
dan dinyatakan Lulus ujian skripsi
pada tanggal 20 Februari 2017

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.

Sekretaris : Dr. Drs. Soni Harsono, M. Si.

Anggota : Mochamad Nurhadi, S. Kom., M.M.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lola Levisinia Burhan
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 5 Agustus 1994
N.I.M : 2012210866
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Persepsi Kualitas, Loyalitas, Dan
Kesadaran Merek terhadap Ekuitas Merek
Kosmetik Viva di Surabaya

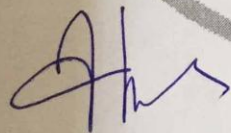
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen

Tanggal : 11 April 2017

Dosen Pembimbing

Tanggal: 11 April 2017



(Dr. Muazaroh S.E., M.T.)



(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.)

Motto

Sesuatu yang sulit akan menjadi mudah jika kita mau untuk mempelajarinya, karna timbulnya kata tidak bisa itu hanya ada jika kita tidak mau mempelajarinya.

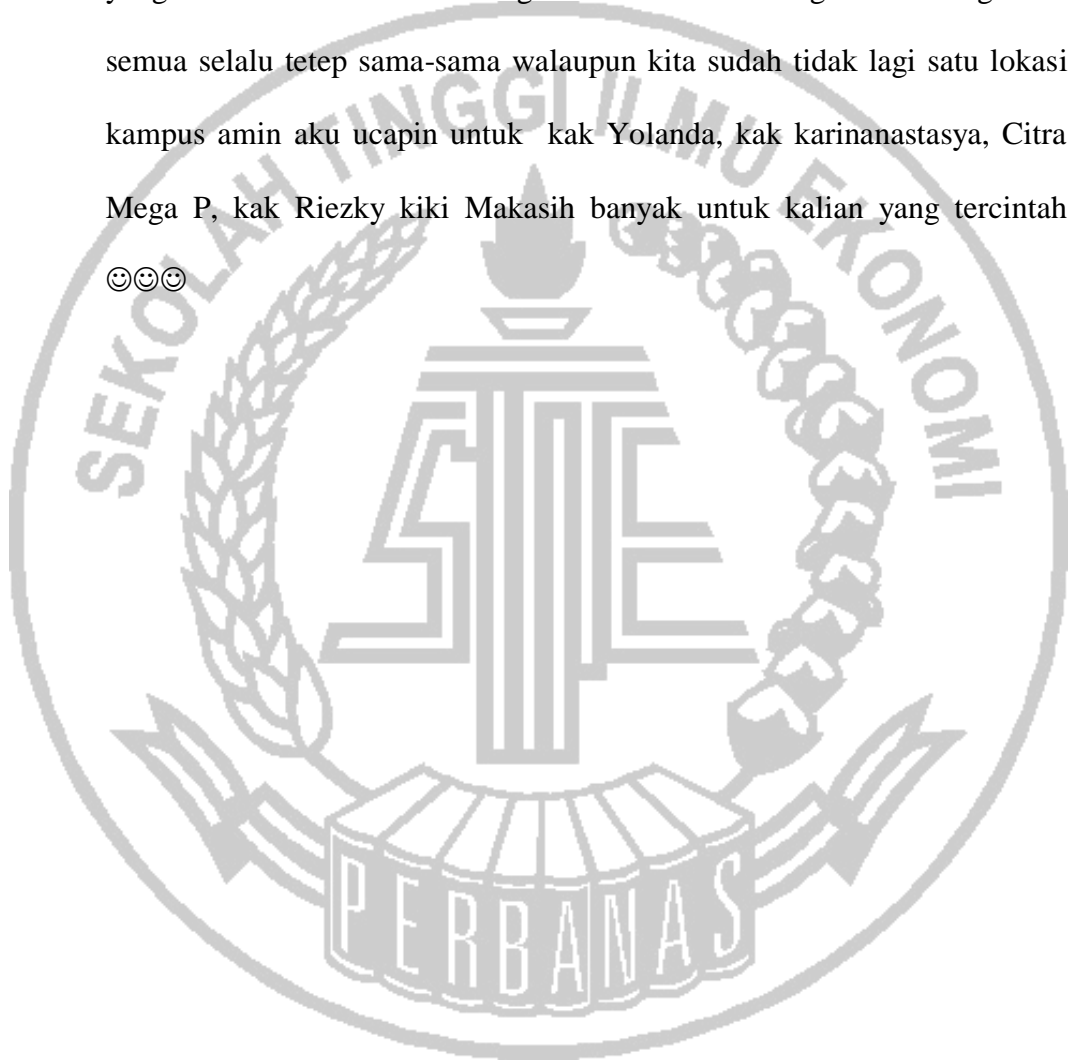
Jadikan mimpimu menjadi sebuah angan yang akan kita raih nanti untuk kedepannya.

Lola Levisinia Burhan

Persembahan

- Terimakasih puji syukur atas segala nikmat yang telah Allah SWT berikan untuk kelancaran dan kemudahan dalam menyusun skripsi ini hingga selesai. Memberikan kesehatan dan kekuatan selalu untuk lola ☺
- Untuk orang tuaku mama dan papa, terimakasih untuk pengorbanan selama ini mendidik dan membesarkan aku sampai akhirnya aku menyelesaikan tanggungjawab ini untuk kalian, Doa dan kasih sayangmu selalu menyertaiku. Lola ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala support yang sudah mama dan papa berikan selama ini.
- To Muhammad Rifqi Zakaria D.J, Terimakasih untuk lelaki yang aku sayangi yang selalu tidak pernah ada kata lelah untuk mensupport aku, membimbing aku, dan mengingatkan aku jika aku salah. Persembahan ini aku ucapkan untuk kamu yang telah membantu aku jika aku kesulitan dalam menyusun skripsi ini, kamu yang selalu mengingatkan aku untuk tidak bermalasan menyelesaikan tugasku sampai akhirnya skripsi ini terselesaikan, So terimakasih banget sayangku ☺☺☺
- Buat kalian para sahabat yang best the best terimakasih banyak sudah memberikan canda tawa dan hiburan waktu aku puyeng mikir skripsi, support kalian tidak akan pernah ada habisnya makasih banget gaes untuk Gusti Hakim Firmansyah, Risna Ayu, Eny Eva, Intan Kusuma. Dan sahabat satu perjuangan bimbingan persembahan ini aku buat untuk kalian Dwi Karyayuris, Tifany Ajeng Sagata, Ayu Multhazamia, Ria Rudhotul

dan Agung makasih untuk kerjasama kalian selama ini tidak akan terlupakan. Dan yang ini aku persembahkan untuk kalian the best rumpik loveyou thanks banget sudah berperan penting untuk aku yang selalu memberikan semangat dan saran. Dan tidak pernah lupa malam malam yang kalian berikan untuk menghibur aku haha semoga dan semoga kita semua selalu tetap sama-sama walaupun kita sudah tidak lagi satu lokasi kampus amin aku ucapin untuk kak Yolanda, kak karinanastasya, Citra Mega P, kak Riezky kiki Makasih banyak untuk kalian yang tercintah ☺☺☺



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran ALLAH SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia–nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS, LOYALITAS, DAN KESADARAN MEREK TERHADAP EKUITAS MEREK KOSMETIK VIVA DI SURABAYA”**.

Tujuan peneliti skripsi adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana Manajemen STIE PERBANAS SURABAYA.

Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati perkenankanlah saya untuk mengucapkan rasa terimakasih kepada semua pihak yang mendukung dan membantu peneliti

selama menjalani proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini kepada :

1. Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si., selaku dosen pembimbing yang sangat berperan besar dalam membantu proses penyusunan dan sekaligus penyelesaian skripsi ini melalui proses pemberian bimbingan, arahan dan pengetahuannya kepada peneliti.
2. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua STIE PERBANAS Surabaya.
3. Ibu Dr. Muazaroh S.E., M.T., selaku Ketua Program studi STIE PERBANAS Surabaya.
4. Bapak Dr. Basuki Rachmat selaku Dosen Wali yang selalu membimbing saya dari awal sampai akhir.

5. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh civitas Akademika STIE PERBANAS Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Kepada semua teman-teman seperjuangan angkatan 2012-2013. Selamat berjuang kawan seperjuangan.. ini awal dari semuanya. Sukses yaa..
4. Terimakasih kepada Orang Tuaku, yang selalu mendoakan dan memberi semangat untuk menyelesaikan tugas tanggungjawabku ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, peneliti memohon maaf jika terdapat kesalahan dalam proses penyusunan skripsi.

Surabaya, April 2017

Lola Levisinia Burhan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	19
2.4 Kerangka Pemikiran	28
2.5 Hipotesis Peneliti	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Batasan Penelitian	31
3.3 Identifikasi Variabel	32
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.6 Instrumen Penelitian	37
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	39
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.9 Uji Asumsi Klasik	41
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	48
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	48
4.2 Teknik Analisis Data	51
4.3 Pembahasan	76

BAB V	PENUTUP	78
	5.1 Kesimpulan	78
	5.2 Keterbatasan Penelitian.....	79
	5.3 Saran.....	79

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Tabel TOP BRAND INDEX 6
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian terdahulu dan Penelitian saat Ini..... 18
Tabel 3.1	Matrix Kisi-Kisi Kuisisioner 38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 49
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 50
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 50
Tabel 4.5	Kategori Mean Masing-Masing Variabel 52
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Prsepsi Kualitas 52
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Merek 55
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Merek 57
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Ekuitas Merek 60
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Instrumen Sampel Kecil 64
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Instrumen Sampel Besar 65
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil 67
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar 67
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas Variabel Bebas 69
Tabel 4.15	Hasil Uji Autokorelasi 70
Tabel 4.16	Hasil Regresi Linier Berganda 71
Tabel 4.17	Hasil Analisis Uji t 73
Tabel 4.18	Hasil Analisis Uji F 74
Tabel 4.19	Hasil Koefisien Determinasi (R^2) 75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Sandra Maria Correia Loureiro, (2013).....	12
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Isabel Buil <i>et al.</i> ,(2013)	17
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 : Hasil Uji Normalitas.....	68



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuisisioner
- Lampiran 2: Data Responden Sampel Kecil
- Lampiran 3: Tabulasi Jawaban Responden Sampel Kecil
- Lampiran 4: Data Responden Sampel Besar
- Lampiran 5: Tabulasi Jawaban Responden Sampel Besar
- Lampiran 6: Analisis Deskriptif
- Lampiran 7: Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 8: Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 9: Teknik Analisis Data



**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS, LOYALITAS,
DAN KESADARAN MEREK TERHADAP
EKUITAS MEREK KOSMETIK
VIVA DI SURABAYA**

Lola Levisiana Burhan
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2012210866@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas, loyalitas, dan kesadaran merk terhadap ekuitas merek kosmetik Viva di Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *judgement sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner yang diberikan kepada 130 responden pengguna kosmetik Viva. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji regresi linier berganda menggunakan SPSS 16.0. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu persepsi kualitas, loyalitas, dan kesadaran merk, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini yaitu ekuitas merek. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas, loyalitas, dan kesadaran merk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap ekuitas merek kosmetik Viva di Surabaya.

Kata Kunci : Persepsi Kualitas, Loyalitas, Kesadaran Merek, Ekuitas Merek

THE EFFECT OF QUALITY PERCEPTION, LOYALTY, AND BRAND AWARENESS ON BRAND EQUITY OF VIVA COSMETICS IN SURABAYA

**Lola Levisiana Burhan
STIE Perbanas Surabaya**

Email : 2012210866@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This study assessing the effect of quality perception, loyalty, and brand awareness on brand equity of Viva cosmetics in Surabaya. Sampling Technique used judgement sampling. The data collection method using quistionares distributed to 130 respondents user Viva cosmetics in Surabaya. Data were Analyzed using descpritive analysis, classification assumption test, and multiple linier regression analysis using SPSS 16.0. The independent variables used in this study are quality preception, loyalty, and brand awareness, while the dependent variable is brand equity. The result showed that quality perception, loyalty, and brand awareness were possitive significant effect on Viva cosmetics in Surabaya.

Keywords : Quality Perception, Loyalty, Brand Awareness, Brand Equity.