

**PENGARUH PENGETAHUAN KONSUMEN, KEPUASAN
PELANGGAN, KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP
LOYALITAS MEREK LAPTOP ACER
DI SURABAYA**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

Fahmy Suhartono

NIM : 2013210069

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

S U R A B A Y A

2017

**PENGARUH PENGETAHUAN KONSUMEN, KEPUASAN
PELANGGAN, KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP
LOYALITAS MEREK LAPTOP ACER
DI SURABAYA**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

Fahmy Suhartono

NIM : 2013210069

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2017**

**PENGARUH PENGETAHUAN KONSUMEN, KEPUASAN
PELANGGAN, KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP
LOYALITAS MEREK LAPTOP ACER
DI SURABAYA**

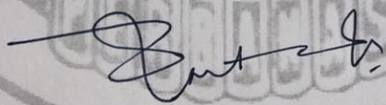
Diajukan Oleh :

Fahmy Suhartono

NIM: 2013210069

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal: 8-2-2017



(Dr. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psi.)

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN KONSUMEN, KEPUASAN
PELANGGAN, KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP
LOYALITAS MEREK LAPTOP ACER
DI SURABAYA

Disusun Oleh :

Fahmy Suhartono

NIM: 2013210069

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 13 Februari 2017

Tim Penguji

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

Sekretaris : Dr. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psi.

Anggota : Dra. Lindiawati, M.M


PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Fahmy Suhartono
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 02 Maret 1995
N.I.M : 2013210069
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek Laptop Acer di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen
Tanggal : 12-4-2017

Dosen Pembimbing
Tanggal : 10-4-2017


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


(Dr. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psi.)

MOTTO & PERSEMBAHAN

“ Banggalah pada dirimu sendiri meski ada yang tak menyukai, kadang mereka membenci karena mereka tak mampu menjadi seperti dirimu ”

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya . oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terima kasih saya kepada :

Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunianyalah skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Allah SWT yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.

Ayah dan Mama saya, yang telah memberikan dukungan serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian.

Saudara saya (Mas Azmy dan Mas Iyunk), yang senantiasa memberikan dukungan , semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini, cinta kalian memberikan kobaran semangat yang menggebuh, terimakasih dan sayang ku untuk kalian

Teman hidup saya (Wulan), yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya dan rela waktu bersama terpotong demi meraih

kesuksesan. Terimakasih telah menemani dan membantu mengerjakan, serta mengisi hari-hari ku yang membuat semangat dan terus berusaha untuk ini semuanya.

Sahabat dan Teman tersayang (Nanang,Oni,Nuril,Lely,Apren,Ulfa,dll), tanpa semangat , dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin saya sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita pasti bisa, Semangat grup Nyusu!!

Dosen Pembimbing dan Civitas Perbanas Surabaya, Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk ibu Dr. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psi. selaku dosen pembimbing saya yang telah sabar membantu, menasehati, mengajari, dan menguji skripsi selama bimbingan.. Tak lupa untuk ibu Dr. Dra. Ec. Sri Haryati, M.M. selaku dosen wali saya, karyawan-karyawan akademik maupun seluruh karyawan STIE PERBANAS Surabaya yang telah membantu dan kerjasamanya selama proses perkuliahan hingga selesai pengerjaan skripsi.

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua , orang-orang yang saya sayangi dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan bergina untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang, aamiin yarobal alamin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga proposal yang berjudul “**PENGARUH PENGETAHUAN KONSUMEN, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK LAPTOP ACER DI SURABAYA**” ini dapat terselesaikan.

Dalam penyusunan proposal ini penyusunan telah mendapat banyak bantuan dan petunjuk yang sangat berguna dari berbagai pihak. Oleh karena itu penyusun menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku ketua STIE Perbanas Surabaya,
2. Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku ketua program studi S1 Manajemen,
3. Dr. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psi. selaku dosen pembimbing yang telah mendukung dan mengarahkan proses penyelesaian penelitian ini,
4. Dr. Dra. Ec. Sri Haryati, M.M. selaku dosen wali yang telah membantu dalam proses perkuliahan hingga penyusunan penelitian.

Penulis memahami sepenuhnya bahwa proposal ini tak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang

Surabaya, Maret 2017

Fahmy Suhartono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	15
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Batasan Penelitian	29
3.3 Identifikasi Variabel	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Instrumen Penelitian	35
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	37
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	38
3.9 Teknik Analisis Data	39
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	42
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	42
4.2 Analisis Data	46
4.3 Pembahasan	68

BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Keterbatasan Penelitian	75
5.3 Saran	75

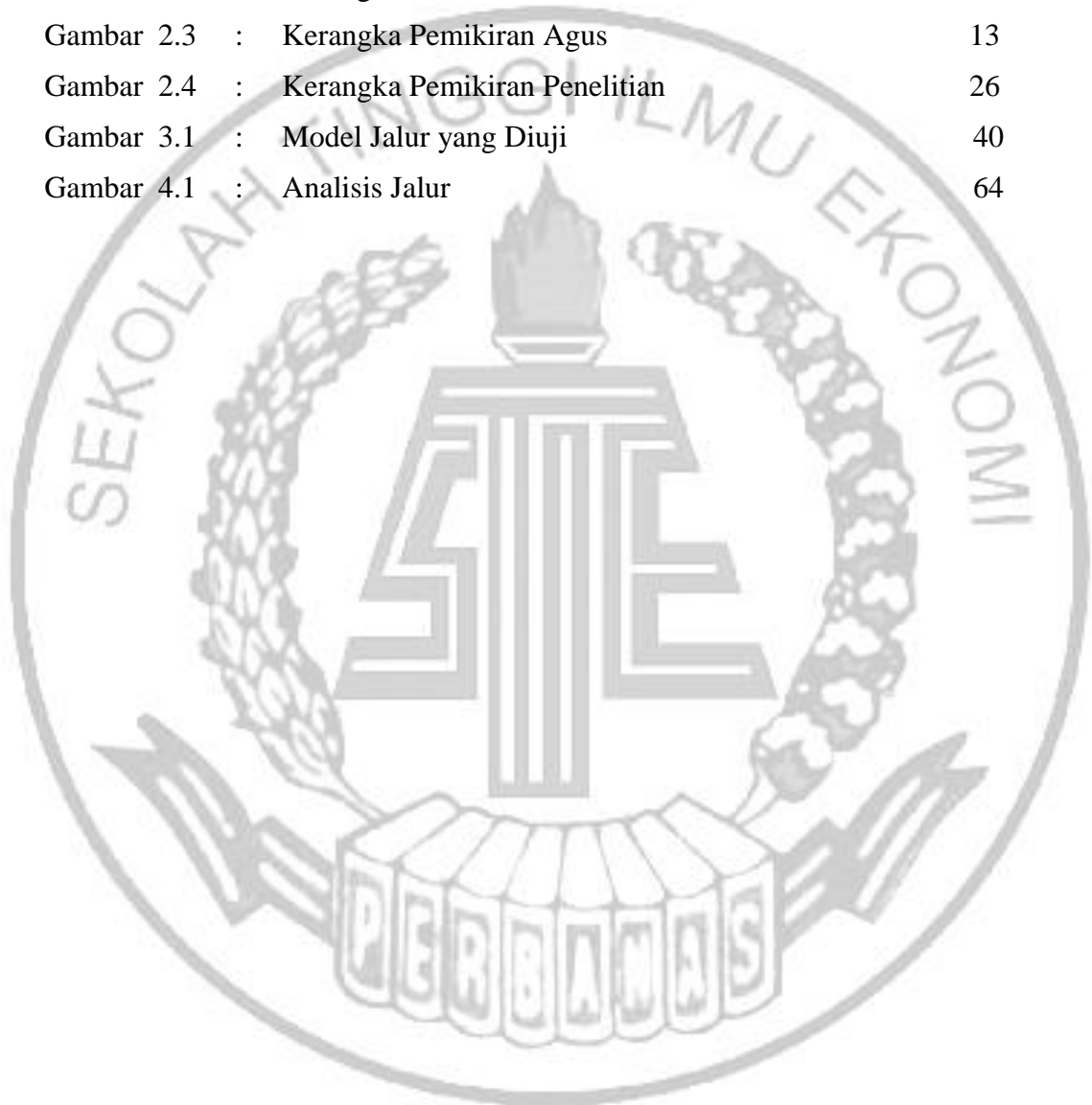


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Index Tahun 2015/2016	3
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	14
Tabel 3.1 : Indikator Kuesioner	36
Tabel 4.1 : Distribusi Responden Menurut Lama Menggunakan Acer	43
Tabel 4.2 : Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 : Distribusi Responden Menurut Usia	44
Tabel 4.4 : Distribusi Responden Menurut Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.5 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil	47
Tabel 4.6 : Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Kecil	47
Tabel 4.7 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar	50
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Besar	50
Tabel 4.9 : Kategori Mean Masing-Masing Variabel	53
Tabel 4.10 : Jawaban Responden Mengenai Variabel Pengetahuan Konsumen	54
Tabel 4.11 : Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepercayaan Merek	55
Tabel 4.12 : Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.13 : Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Merek	58
Tabel 4.14 : Hasil Persamaan Struktural I	60
Tabel 4.15 : Hasil Persamaan Struktural II	61
Tabel 4.16 : Hasil Persamaan Struktural III	63
Tabel 4.17 : Interpretasi Analisis Jalur	65
Tabel 4.18 : Hasil Analisis Uji t	66
Tabel 4.19 : Hasil Analisis Uji t	67
Tabel 4.20 : Hasil Analisis Uji t	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Bianchi	10
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran F.Hameed	12
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Agus	13
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Penelitian	26
Gambar 3.1 : Model Jalur yang Diuji	40
Gambar 4.1 : Analisis Jalur	64



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden Sampel Kecil
- Lampiran 3 : Tabulasi sampel kecil
- Lampiran 4 : Data Responden Sampel Besar
- Lampiran 5 : Tabulasi sampel Besar
- Lampiran 6 : Output Statistic Tanggapan Responden
- Lampiran 7 : Output Statistic Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel kecil
- Lampiran 8 : Output Statistic Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 9 : Output Analisis Data



ABSTRACT

THE INFLUENCE OF CONSUMER KNOWLEDGE, CONSUMER SATISFACTION, BRAND TRUST ON BRAND LOYALTY ACER LAPTOP IN SURABAYA

Fahmy Suhartono

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210069@students.perbanas.ac.id

One of the company goal to increase its profit to retain old customers to always buy or loyal to the brand. To make the consumers to be loyal to a brand it is necessary to instill a sense of satisfaction and trust in a brand by knowledge about the product. This study is to know how knowledge consumers, customer satisfaction, brand trust affects brand loyalty Acer laptop in Surabaya. This research method using quantitative methods. To conduct this research, the data collection method using questionnaires of 82 respondents. Path analysis used in this research to analyze the data statistically. The results showed that influence consumer knowledge to brand loyalty laptop Acer through brand trust and customer satisfaction.

Keywords : consumer knowledge, customer satisfaction, brand trust, brand loyalty

ABSTRAK

PENGARUH PENGETAHUAN KONSUMEN, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK LAPTOP ACER DI SURABAYA

Fahmy Suhartono

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210069@students.perbanas.ac.id

Salah satu tujuan perusahaan untuk meningkatkan laba perusahaan adalah dengan mempertahankan konsumen lama agar selalu membeli atau setia dengan merek. Untuk menjadikan konsumen agar loyal kepada suatu merek maka perlu menanamkan rasa puas dan percaya kepada suatu merek dengan memberikan pengetahuan-pengetahuan tentang produk. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengetahuan konsumen, kepuasan pelanggan, kepercayaan merek mempengaruhi loyalitas merek laptop Acer di Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Untuk melakukan penelitian ini maka data yang dikumpulkan melalui kuesioner sebanyak 82 responden. Analisis path digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data secara statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas merek laptop Acer melalui kepercayaan merek dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : pengetahuan konsumen, kepuasan pelanggan, kepercayaan merek, loyalitas merek