

**PENGARUH KESADARAN MEREK, ASOSIASI MEREK, LOYALITAS  
MEREK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI KUALITAS  
TERHADAP EKUITAS MEREK SMARTPHONE  
DI SURABAYA**

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



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2015**

PENGARUH KESADARAN MEREK, ASOSIASI MEREK, LOYALITAS  
MEREK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI KUALITAS  
TERHADAP EKUITAS MEREK SMARTPHONE  
DI SURABAYA

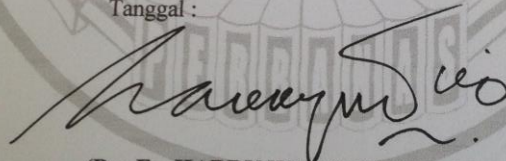
Diajukan oleh :

**ARDI CHANDRA IBRAHIM**

**2012210351**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal :



**(Drs.Ec. HARRY WIDYANTORO, M.Si.)**

**PENGARUH KESADARAN MEREK, ASOSIASI MEREK, LOYALITAS  
MEREK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI KUALITAS TERHADAP  
EKUITAS MEREK SMARTPHONE DI SURABAYA**

Disusun Oleh:

**ARDI CHANDRA IBRAHIM**

**2012210351**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan Dinyatakan Lulus ujian skripsi  
pada tanggal 24 Februari 2016

Tim Penguji

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

**Sekretaris : Drs.Ec. HARRY WIDYANTORO, M.Si**

**Anggota : Drs. Soni Harsono, M.si**

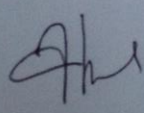
## PENGESAHAN SKRIPSI

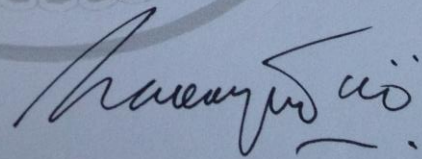
Nama : Ardi Chandra Ibrahim  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 16 April 1994  
N.I.M : 2012210351  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kesadaran merek, Asosiasi merek, Citra merek, Loyalitas merek dan Persepsi kualitas terhadap Ekuitas merek Smartphone di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Sarjana Manajemen  
Tanggal:

Dosen Pembimbing  
Tanggal:

  
**(Dr. MUZAROH S.E., M.T.)**

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

# *Motto*

Kelemahan yang kita miliki adalah sesuatu yang berguna bagi orang lain untuk menjatuhkan kita

Jadikan kelemahanmu sebagai batu loncatan untuk meraih mimpi

*"If you can dream it, you can do it"*

• *Ardi Chandra Ibrahim*

# Persembahan

- To Allah SWT and Nabi Muhammad SAW have been providing intelligence science and religion.
- To daddy Ir. Arief Bayuardi S.H, M.Hum and my momsky Chalidah Nazar S.E Thx for your support, prayer and no limit nominal money for me to finished graduation strata 1 at STIE Perbanas Surabaya
- My sisterhood Yenny Adinda Putri is degree candidate bachelor economics keep fight and study hard hihi ☺
- Im sorry if you be number 4 in offering ☹but you number one in my heart Gladia Devanda Damayanti S.E Thx for your support me everyday start morning until late night, buat canda tawa selama ngerjain metpen hingga akhirnya selesai juga skripsiku hehe berkat bantuanmu dan omelanmu yang kadang-kadang gak tak dengerin sampai kamu marah arrghh. Semua yang kau lakukan memang buat ingin aku sukses kok vanda :) aku ngerti selama ini mungkin di persembahan ini cocok untuk menyalurkannya hehe. Terakhir ini yang paling penting semoga 100 persen ingin bersamamu terwujud ya dengan sebuah pernikahan hihi WILL YOU MARRY ME!!!!!!
- Best Friends Vs Close Friends Group Tanjung Rhoma S.E, Yenita Aye S.E, Wulpur S.E, and Henny Hendrong S.E are my best friends until die. Sepurane yo rwegh q ngerepotin terus selama semester 1-7 bisaku cuma ngikutin kalian terus kayak benalu setiap aku gak bisa mesti kalian yang membantu ngerjain mulai dari tugas, ppt, metpen, spss, hingga skripsi pun kalian yang mambantu ngerjain meskipun kadang-kadang ada imbalanya sih seperti teraktir makan ditempat yang mewah kayak Cocari Japanese Resto gitu haha guyon rwek!! Sorry gara-gara ada group SB kalian terlupakan sebentar HAHAAA. Satu kalimat buat persahabatan ini, jangan sampek kita keputus ya hubungannya, jangan sampek ada yang sombong dan lupa pada persahabatan masa kuliah ini ya. Tak tunggu kalian sukses semua ya semangat mencapai cita-cita. Terakhir ayokkkk liburan bareng-bareng terus sampek kakek nenek yo ☺.
- The Sangek Bersaudara Group Oris si behel, Bayu si Ber-Uang, Teddy si Maya, Fikri si lemu, Wildan si sok ganteng, Rifqi si bos sangek!!, Angga si ganteng, Nuvaris si BCA, Zadhira si keceng dan Sandy si turuan karo seneng lek onok sing gratis pasti budal disikan haha Terimakasih sudah menjadi bagian dari hidupku dan memberi pengalaman yang sangat menegangkan, unik asikkkk. SALAM PLOLONG??

- Exitvolution Car Club: Ferhad, Nanda, Hanif, Jus, Liak, Kahfi, Ajik, Alga, Apeng, Angky, Goek, Bayu Tod, Bachtiar, Omib, Cholis, Duro, Sobex, Eldo, Aldo, Nobel, Hanna, Harfan, Hendro, Ilham, Jerry, Yudha, Kelvin, Kevin, Aqin, Mahatir, Mahendra, Okka, Nouva, Raaf, Rachmat, Ricko, Riza, Rizal, Putra, Sam, Sandy, Septian, Tommy, Wasis, Yodi, Yoga, Keling, Yuka ayooo rek semangat kamu yang bikin aku fresh gara-gara touringmu!
- UKM BT FAMILY mulai dari pengurus hingga adek kelas terimakasih sudah doakan saya lulus dengan mudah ya hehe LOVEU
- Dosen pembimbing bapak Harry Widyantoro yang telah membimbing dan mengarahkan saya ke dalam skripsi yang sangat bagus dan memuaskan sehingga bermanfaat bagi pembacanya AMINNNNN.
- Dosen wali Bu Muazaroh yang mempermudah dalam memperoleh nilai dan acc skripsi hehe
- Para penguji Prof Tatik dan Bapak Sony yang menguji dengan pengalaman yang luar biasa deg-degan hingga saya tak bisa berkata apa-apa dan dengan dinyatakan LULUS oleh penguji begitu saya bisa berkata APA-APA Alhamdulillah.
- Kepada semua rekan mulai dari ANGKATAN 2012-2013 yang tidak bisa sebutkan saya satu-satu terimakasih buat semangat dan doanya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas limpahan rahmatnya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Merek, Asosiasi Merek, Loyalitas Merek, Citra Merek Dan Persepsi Kualitas Terhadap Ekuitas Merek Smartphone di Surabaya” dengan baik dan tepat pada waktunya. Penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh pendidikan Strata satu program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Luthfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen dan Dosen wali.
3. Drs.Ec. Harry Widyantoro M.si. selaku dosen pembimbing yang telah mendukung dan mengarahkan dalam proses penyelesaian penelitian, hingga selesai dengan tepat waktu.

Akhir kata peneliti mengucapkan trimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Surabaya, 26 Januari 2016

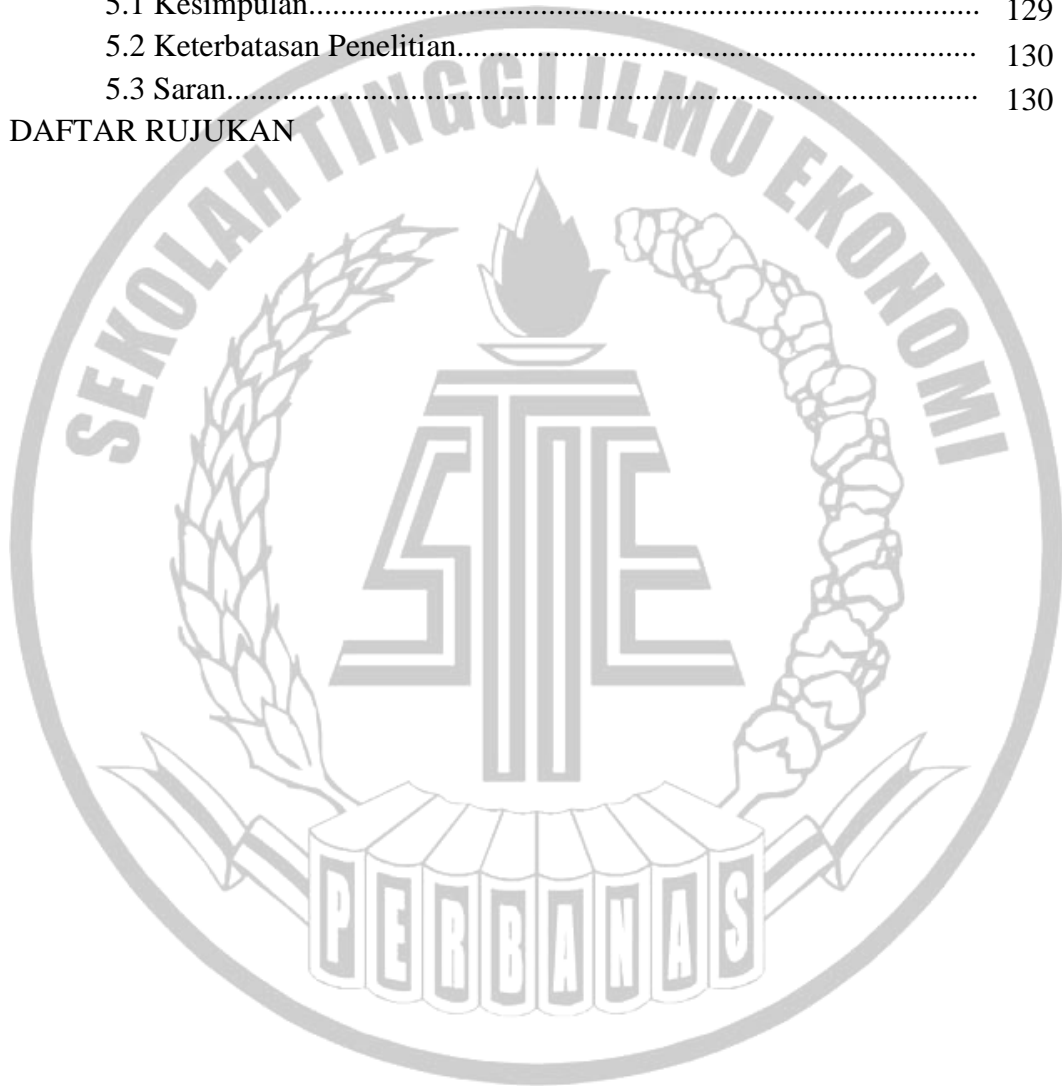
Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Batasan Penelitian.....	30
3.3 Identifikasi Variabel.....	30
3.4 Definisi Operasional.....	31
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.6 Instrumen Penelitian.....	37
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	39
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	39
3.9 Teknik Analisis Data.....	40

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..	48
4.1 Gambar Subyek Penelitian.....	48
4.2 Analisis Data.....	63
4.3 Pembahasan.....	113
 BAB V PENUTUP.....	 129
5.1 Kesimpulan.....	129
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	130
5.3 Saran.....	130
DAFTAR RUJUKAN	

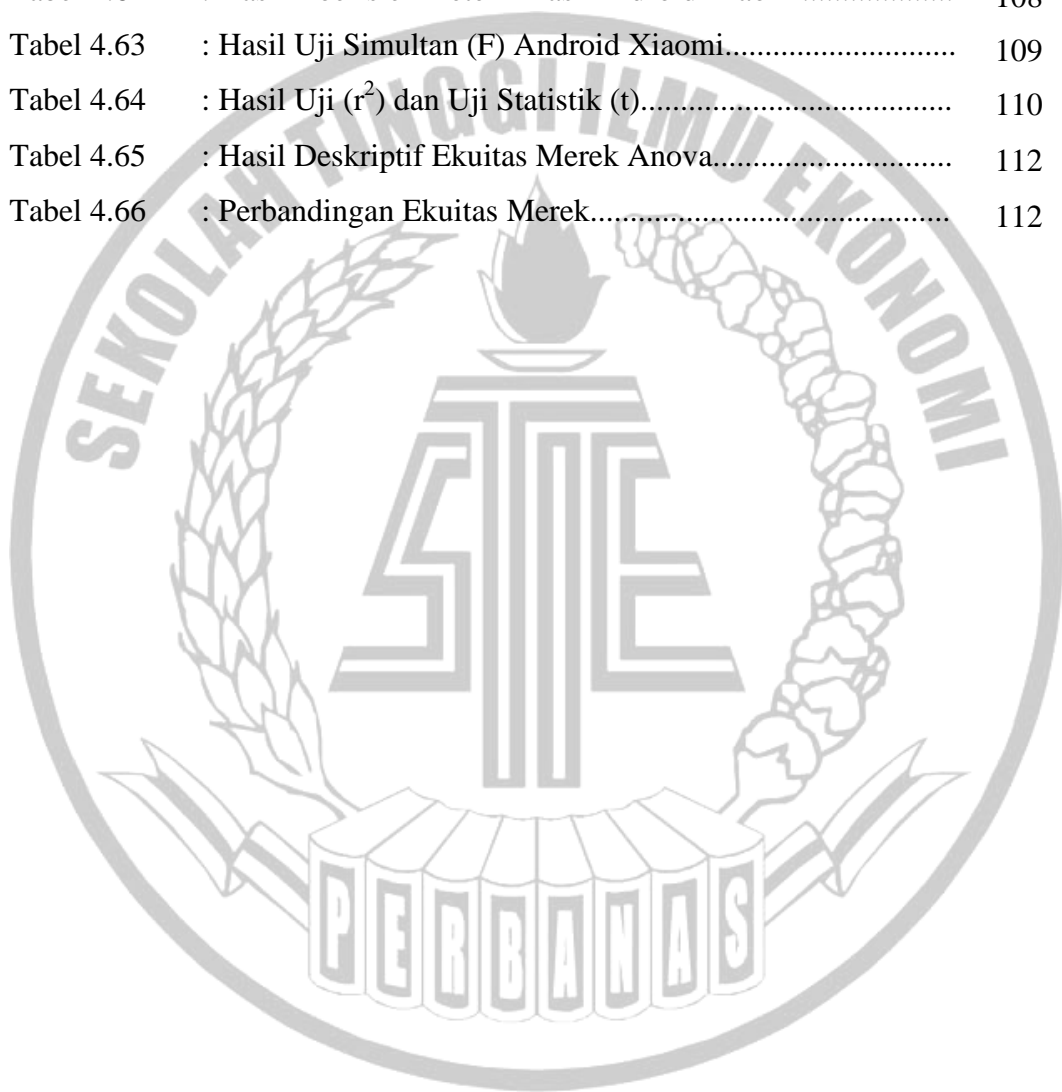


## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Saat Ini.....	15
Tabel 3.1 : Matrix Kisi-kisi Kuisisioner.....	37
Tabel 4.1 : Validitas Sampel Kecil Android Oppo.....	49
Tabel 4.2 : Reliabilitas Sampel Kecil Android Oppo.....	50
Tabel 4.3 : Validitas Sampel Kecil Android Lenovo.....	52
Tabel 4.4 : Reliabilitas Sampel Kecil Android Lenovo.....	53
Tabel 4.5 : Validitas Sampel Kecil Android Xiaomi.....	55
Tabel 4.6 : Reliabilitas Sampel Kecil Android Xiaomi.....	56
Tabel 4.7 : Karakteristik Pekerjaan Android Oppo.....	57
Tabel 4.8 : Karakteristik Usia Android Oppo.....	58
Tabel 4.9 : Karakteristik Jenis Kelamin Android Oppo.....	58
Tabel 4.10 : Karakteristik Pekerjaan Android Lenovo.....	59
Tabel 4.11 : Karakteristik Usia Android Lenovo.....	60
Tabel 4.12 : Karakteristik Jenis Kelamin Android Lenovo.....	60
Tabel 4.13 : Karakteristik Pekerjaan Android Xiaomi.....	61
Tabel 4.14 : Karakteristik Usia Android Xiaomi.....	62
Tabel 4.15 : Karakteristik Jenis Kelamin Xiaomi.....	62
Tabel 4.16 : Interval Jawaban Responden.....	64
Tabel 4.17 : Tanggapan Responden Variabel Kesadaran Merek Oppo...	64
Tabel 4.18 : Tanggapan Responden Variabel Kesadaran Merek Lenovo.	65
Tabel 4.19 : Tanggapan Responden Variabel Kesadaran Merek Xiaomi.	66
Tabel 4.20 : Tanggapan Responden Variabel Asosiasi Merek Oppo.....	67
Tabel 4.21 : Tanggapan Responden Variabel Asosiasi Merek Lenovo...	68
Tabel 4.22 : Tanggapan Responden Variabel Asosiasi Merek Xiaomi....	69
Tabel 4.23 : Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Merek Oppo.....	70
Tabel 4.24 : Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Merek Lenovo..	70
Tabel 4.25 : Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Merek Xiaomi...	71

Tabel 4.26	: Tanggapan Responden Variabel Citra Merek Oppo.....	72
Tabel 4.27	: Tanggapan Responden Variabel Citra Merek Lenovo.....	73
Tabel 4.28	: Tanggapan Responden Variabel Citra Merek Xiaomi.....	74
Tabel 4.29	: Tanggapan Responden Variabel Persepsi Kualitas Oppo....	75
Tabel 4.30	: Tanggapan Responden Variabel Persepsi Kualitas Lenovo.	76
Tabel 4.31	: Tanggapan Responden Variabel Persepsi Kualitas Xiaomi.	77
Tabel 4.32	: Tanggapan Responden Variabel Ekuitas Merek Oppo.....	78
Tabel 4.33	: Tanggapan Responden Variabel Ekuitas Merek Lenovo....	78
Tabel 4.34	: Tanggapan Responden Variabel Ekuitas Merek Xiaomi.....	79
Tabel 4.35	: Hasil Uji Validitas Sampel Besar Android Oppo.....	80
Tabel 4.36	: Hasil Uji Validitas Sampel Besar Android Lenovo.....	81
Tabel 4.37	: Hasil Uji Validitas Sampel Besar Android Xiaomi.....	82
Tabel 4.38	: Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar Android Oppo.....	83
Tabel 4.39	: Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar Android Lenovo.....	83
Tabel 4.40	: Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar Android Xiaomi.....	84
Tabel 4.41	: Hasil Uji Normalitas Android Oppo.....	85
Tabel 4.42	: Hasil Uji Normalitas Android Lenovo.....	86
Tabel 4.43	: Hasil Uji Normalitas Android Xiaomi.....	87
Tabel 4.44	: Hasil Uji Multikoleniritas Android Oppo.....	88
Tabel 4.45	: Hasil Uji Multikoleniritas Android Lenovo.....	89
Tabel 4.46	: Hasil Uji Multikoleniritas Android Xiaomi.....	90
Tabel 4.47	: Hasil Uji Autokorelasi Android Oppo.....	91
Tabel 4.48	: Durbin Watson Android Oppo.....	91
Tabel 4.49	: Hasil Uji Autokorelasi Android Lenovo.....	92
Tabel 4.50	: Durbin Watson Android Lenovo.....	92
Tabel 4.51	: Hasil Uji Autokorelasi Android Xiaomi.....	93
Tabel 4.52	: Durbin Watson Android Xiaomi.....	93
Tabel 4.53	: Hasil Regresi Linier Berganda Android Oppo.....	94
Tabel 4.54	: Hasil Koefisien Determinasi Android Oppo.....	96
Tabel 4.55	: Hasil Uji Simultan (F) Android Oppo.....	97
Tabel 4.56	: Hasil Uji ( $r^2$ ) dan Uji Statistik (t).....	98

Tabel 4.57	: Hasil Regresi Linier Berganda Android Lenovo.....	100
Tabel 4.58	: Hasil Koefisien Determinasi Android Lenovo.....	102
Tabel 4.59	: Hasil Uji Simultan (F) Android Lenovo.....	103
Tabel 4.60	: Hasil Uji ( $r^2$ ) dan Uji Statistik (t).....	104
Tabel 4.61	: Hasil Regresi Linier Berganda Android Xiaomi.....	106
Tabel 4.62	: Hasil Koefisien Determinasi Android Xiaomi.....	108
Tabel 4.63	: Hasil Uji Simultan (F) Android Xiaomi.....	109
Tabel 4.64	: Hasil Uji ( $r^2$ ) dan Uji Statistik (t).....	110
Tabel 4.65	: Hasil Deskriptif Ekuitas Merek Anova.....	112
Tabel 4.66	: Perbandingan Ekuitas Merek.....	112



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Erfan Severi <i>et al.</i> ,(2013).....	12
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Hossien Emari <i>et al.</i> ,(2012).....	14
Gambar 2.3 : Kerangka Penelitian.....	27



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- 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



**IMPACT OF BRAND AWARENESS, BRAND ASSOCIATION, BRAND LOYALTY, BRAND IMAGE AND PERCEIVED QUALITY TOWARD BRAND EQUITY ON ANDROID SMARTPHONE IN SURABAYA**

**Ardi Chandra Ibrahim**  
Stie Perbanas Surabaya  
Email : 2012210351@students.perbanas.ac.id

**ABSTRACT**

*One of the major objectives of marketing research is to assess the strength of brand equity. It is imperative to acknowledge that brand equity is an inseparable part of marketing and essential to the companies to create core-competencies and build strong brand experience that will impact the costumer decision making process. The purpose of this study was to determine the direct relationship between brand equity on brand awareness, brand association , brand loyalty , brand image and perceived quality three object smartphone android Oppo, Lenovo dan Xiaomi. For conducting the research, data was collected through questionnaires is 90 respondents through descriptive research design technique. Later the data was analysed and the hypothesis was tested by using multiple regression technique and analysis of variance (ANOVA). The result shows that brand awareness, brand association, brand loyalty, brand image and perceived quality influencing brand equity for smartphone android Oppo, Lenovo and Xiaomi.*

*Keywords : Brand awareness, brand association, brand loyalty, brand image, perceived quality, brand equity*



**PENGARUH KESADARAN MEREK, ASOSIASI MEREK, LOYALITAS  
MEREK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI KUALITAS TERHADAP  
EKUITAS MEREK PADA ANDROID DI SURABAYA**

**Ardi Chandra Ibrahim**

Stie Perbanas Surabaya

Email: 2012210351@students.perbanas.ac.id

**ABSTRAK**

Salah satu tujuan utama dari pemasaran adalah untuk menilai kekuatan ekuitas merek. Sangat penting untuk mengakui bahwa ekuitas merek adalah bagian tak terpisahkan dari pemasaran dan penting untuk perusahaan untuk membuat kompetensi dan membangun pengalaman merek yang kuat yang akan berdampak pada proses pengambilan keputusan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan langsung antara ekuitas merek pada kesadaran merek, asosiasi merek, loyalitas merek, citra merek dan persepsi kualitas tiga objek smartphone android Oppo, Lenovo Dan Xiaomi. Untuk melakukan penelitian ini, data yang dikumpulkan melalui kuesioner adalah 90 responden melalui teknik desain penelitian deskriptif. Kemudian data dianalisis dan hipotesis diuji dengan menggunakan teknik regresi berganda dan analisis varians (ANOVA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran merek, asosiasi merek, loyalitas merek, citra merek dan persepsi kualitas mempengaruhi ekuitas merek untuk smartphone android Oppo, Lenovo dan Xiaomi.

Kata kunci: Kesadaran merek, asosiasi merek, loyalitas merek, citra merek, persepsi kualitas, ekuitas merek