

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPUASAN PELANGGAN DAN  
KESADARAN MEREK TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN  
PADA NOTEBOOK ASUS DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**BIMO YUDHI PRASETYO**  
**NIM: 2010210249**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**  
**SURABAYA**  
**2017**

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPUASAN PELANGGAN DAN  
KESADARAN MEREK TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN  
PADA NOTEBOOK ASUS DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**BIMO YUDHI PRASETYO**  
**NIM: 2010210249**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**  
**SURABAYA**  
**2017**

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPUASAN PELANGGAN DAN  
KESADARAN MEREK TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN  
PADA NOTEBOOK ASUS DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**BIMO YUDHI PRASETYO**

**2010210249**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 22-2-2017

  
**Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH**

**SKRIPSI**

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPUASAN PELANGGAN DAN  
KESADARAN MEREK TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN  
PADA NOTEBOOK ASUS DI SURABAYA**

Disusun oleh :

**BIMO YUDHI PRASETYO**

**2010210249**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal 23 Februari 2017

Tim Penguji

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

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

Anggota : Dra. Ec. Aniek Maschudah I., M.Si. ....



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bimo Yudhi Prasetyo  
Tempat, tanggal lahir : Kediri, 12 September 1991  
N.I.M : 2010210249  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Citra Merek, Kepuasan Pelanggan  
Dan Kesadaran Merek Terhadap Niat Beli  
Konsumen Pada Notebook Asus di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal : 12 September 2017

Tanggal : 12 September 2017



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

(Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH)

## MOTTO

*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebaikan), dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya*

*(QS. Al Baqarah 286)*

*Don't ever you give up, don't put off till tomorrow what you can do today  
and always pray*

*Tuhan memberiku cobaan karena Ia tahu aku bisa melaluinya  
Itu tanda kebesaran-Nya, itu tanda Ia masih menyayangiku  
Ketika apa yang kita pinta tak kunjung nyata, yakinlah bahwa Ia  
mempunyai skenario yang lebih baik untuk kita. Karena Ia tak memberi  
apa yang kita pinta, tetapi Ia tahu apa yang kita butuhkan*

## PERSEMBAHAN

- ❖ Alhamdulillah hirobbil'alamin sujud syukur kusembahkan padamu Allah Swt Tuhan yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam situasi apapun untuk menyelesaikan tugas akhir dalam pendidikan sarjana yang dapat terselesaikan. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.
- ❖ “TRUST ME, YOU CAN DO IT” kata yang selalu diucapkan oleh kedua orang tuaku, serta do'a dari merekalah yang didengarkan oleh Allah. Yang menuntun kami sampai detik ini dan menjadi seperti saat ini.
- ❖ Terima kasih kepada bapak Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar, perhatian, dan penuh kearifan dalam membimbing saya. Terima kasih banyak atas waktu yang diluangkan untuk membimbing proses skripsi, terima kasih atas ilmu yang diajarkan.
- ❖ Terima kasih untuk semua dosen-dosen STIE Perbanas Surabaya yang pernah mengajariku dengan ilmu yang engkau berikan. Terima kasihku yang tiada tara ku ucapkan untukmu. Terima kasih atas ilmu yang telah diajarkan, semoga bermanfaat hingga nanti.
- ❖ Terima kasih untuk teman-teman yang selalu mensupport saya. Terima kasih atas support yang diberikan selama ini hingga saya lulus sebagai sarjana. Semoga kita tetap menjadi sahabat hingga kita tua dan semoga kita tidak saling melupakan ketika kita sudah sukses.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya Bimo Yudhi Prasetyo dapat menyelesaikan skripsi untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan strata satu manajemen. Tak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH, dukungan orang tua, dan rekan-rekan yang turut membantu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyusun skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Kepuasan Pelanggan dan Kesadaran Merek Terhadap Niat Beli Konsumen pada Notebook Asus di Surabaya”.

Tidak lupa pada penulisan skripsi ini, penulis juga menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini:

1. Bapak Dr. Lutfi, SE.,M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE.,MT. selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak Mochamad Nurhadi, S.Kom.,MM. selaku Dosen Wali yang telah memberikan banyak ilmu, nasehat, saran pengalaman luar biasa selama saya kuliah.



4. Bapak Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak ilmu, nasehat, saran, hingga kebaikan yang dapat menjadikan sumber inspirasi dan membangun karakter penulis sehingga memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen konsentrasi pemasaran seluruhnya yang telah membantu penulis dalam memahami tentang teori, konsep, hingga praktek mengenai *marketing* selama penulis belajar di STIE Perbanas Surabaya.
6. Seluruh dosen pengajar, karyawan akademik, keuangan, kemahasiswaan, karyawan perpustakaan dan pramubakti STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa hasil skripsi ini jauh dari sempurna sehingga, saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan penelitian selanjutnya sangat diharapkan.

Terima kasih atas perhatian yang diberikan dan apabila terdapat kesalahan atau penulisan kalimat yang kurang berkenan mohon dimaafkan.

Surabaya, 20 Februari 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori .....	16
2.3 Kerangka Pemikiran .....	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Rancangan Penelitian .....	23
3.2 Batasan Penelitian .....	23
3.3 Identifikasi Variabel .....	24
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	24
3.5 Instrumen Penelitian.....	29
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	30
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	32
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	32
3.9 Teknik Analisis Data .....	34
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISA DATA.....	36
4.1 Deskripsi Subyek Penelitian.....	36
4.2 Analisis Data .....	40
4.3 Analisis Statistik.....	49
4.4 Pembahasan .....	64

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	66
5.3 Saran .....	67

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN

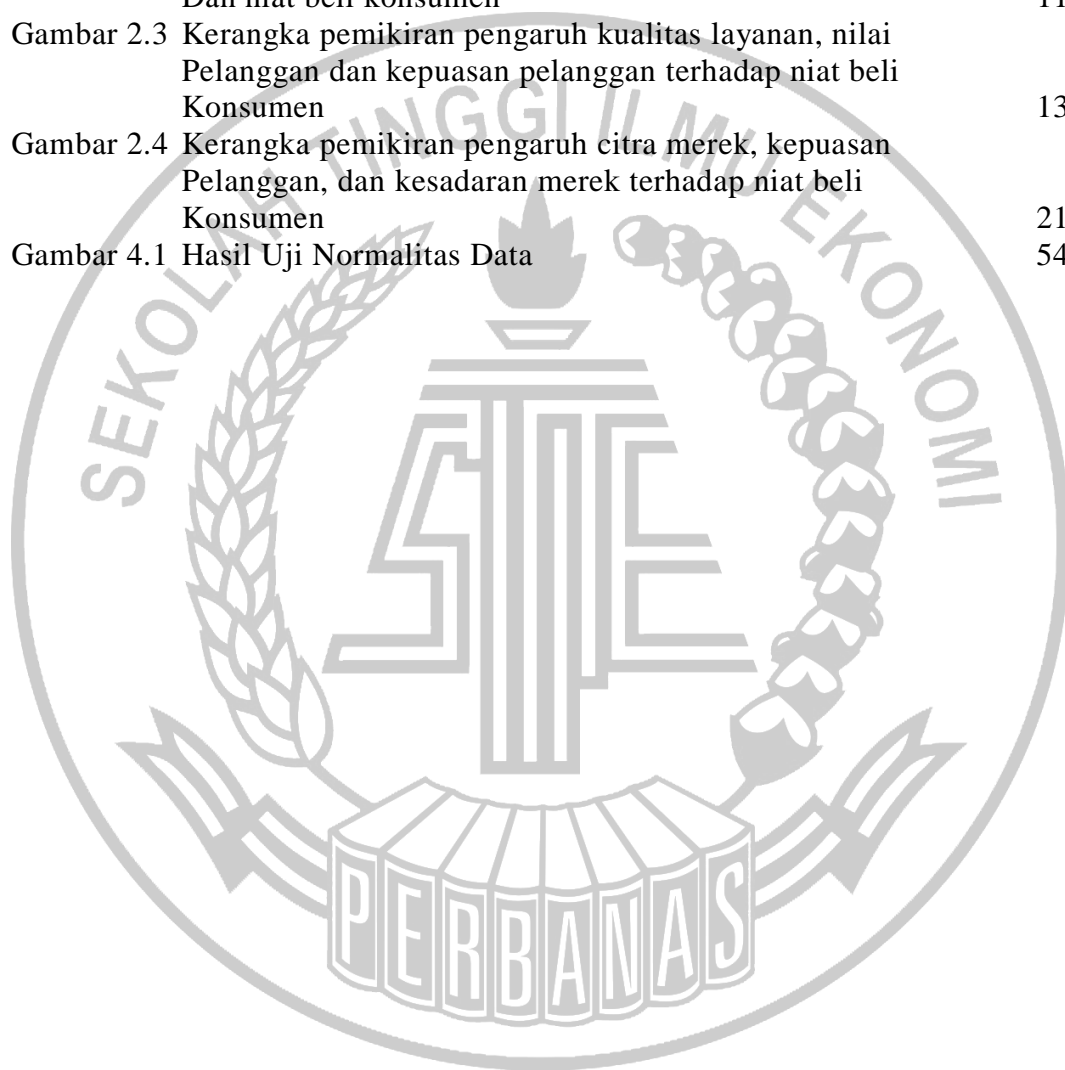


## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Saat Ini Dengan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Pernyataan Kuesioner	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.5 Interval Class	41
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Citra Merek ( $X_1$ )	42
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ )	44
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Kesadaran Merek ( $X_3$ )	46
Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap Niat Beli ( $Y$ )	47
Tabel 4.10 Uji Validitas Sampel Kecil	50
Tabel 4.11 Uji Validitas Sampel Besar	51
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Untuk Sampel Kecil	52
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Untuk Sampel Besar	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4.15 Uji Autokorelasi	56
Tabel 4.16 Hasil Analisa Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.17 Hasil Analisa Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	59
Tabel 4.18 Analisa Uji F	61
Tabel 4.19 Analisa Uji t	63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Brand awareness, Perceived Quality dan Customer loyalty terhadap Purchase intention, dan Brand profitability	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Pengaruh e-WOM terhadap citra merek Dan niat beli konsumen	11
Gambar 2.3 Kerangka pemikiran pengaruh kualitas layanan, nilai Pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap niat beli Konsumen	13
Gambar 2.4 Kerangka pemikiran pengaruh citra merek, kepuasan Pelanggan, dan kesadaran merek terhadap niat beli Konsumen	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data	54



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Responden Dan Tabulasi Data
- Lampiran 3 Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 6 Hasil Output Regresi SPSS





**THE EFFECT OF BRAND IMAGE, CUSTOMER SATISFACTION AND  
BRAND AWARENESS ON PURCHASED INTENTION OF ASUS  
NOTEBOOK IN SURABAYA**

**Bimo Yudhi Prasetyo**  
**STIE Perbanas Surabaya**  
**Email : Bimoyudhiii@gmail.com**

**ABSTRACT**

*This research examines about the effect of brand image, customer satisfaction and brand awareness on purchased intention of Asus notebook. The purpose of this study to find out the effect amongst brand image, customer satisfaction and brand awareness on purchased intention. The result showed that indicated the effect brand image, customer satisfaction and brand awareness on purchased intention. The brand image, customer satisfaction and brand awareness of Asus notebook is very strong so that it can increase the value contained in the product. The Asus company should use variable and perform the different strategy so that their products could be more desirable in the market.*

*Keywords : Asus Notebook, Brand Image, Customer Satisfaction, Brand Awareness, Purchased Intention.*

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPUASAN PELANGGAN DAN  
KESADARAN MEREK TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN  
PADA NOTEBOOK ASUS DI SURABAYA**

**Bimo Yudhi Prasetyo  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : Bimoyudhiii@gmail.com**

**ABSTRAK**

Penelitian ini menjelaskan tentang efek dari citra merek, kepuasan pelanggan dan kesadaran merek pada niat beli pada notebook Asus. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efek dari citra merek, kepuasan pelanggan dan kesadaran merek kepada niat beli. Hasil dari penelitian ini mengindikasikan efek dari citra merek, kepuasan pelanggan dan kesadaran merek pada niat beli. Citra merek, kepuasan pelanggan dan kesadaran merek notebook Asus sangat kuat sehingga memberi nilai lebih pada produk. Perusahaan Asus lebih baik menggunakan variabel dan menekankan strategi berbeda sehingga produk mereka dapat lebih bersaing di pasar.

Kata kunci : Notebook Asus, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Kesadaran Merek, Niat Beli