

**PENGARUH KESADARAN MEREK, ASOSIASI MEREK,
KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN MEREK
TERHADAP LOYALITAS MEREK *BODY BUTTER*
WARDAH DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

NOVI SETYANINGRUM
NIM : 2015210416

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2019

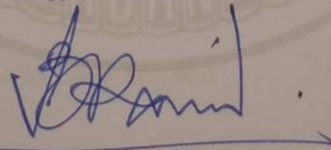
**PENGARUH KESADARAN MEREK, ASOSIASI MEREK,
KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN MEREK
TERHADAP LOYALITAS MEREK *BODY BUTTER*
WARDAH DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

NOVI SETYANINGRUM
2015210416

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 22 Februari 2019



(Dr. BASUKI RACHMAT, S.E., M.M)

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN MEREK, ASOSIASI MEREK, KUALITAS
PRODUK DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS
MEREK *BODY BUTTER* WARDAH DI SURABAYA**

Disusun oleh :

NOVI SETYANINGRUM
NIM : 2015210416

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 26 Februari 2019

Tim Penguji

Ketua : Dr. Yudi Sutarso, SE., M.Si

Sekretaris : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : NOVI SETYANINGRUM
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 17 November 1996
N.I.M : 2015210416
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kesadaran Merek, Asosiasi Merek,
Kualitas Produk dan Kepercayaan Merek Terhadap
Loyalitas Merek *Body Butter* Wardah di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

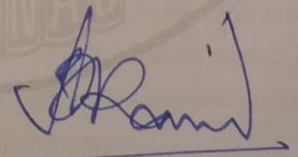
Dosen Pembimbing,

Tanggal : 27 Juni 2019

Tanggal : 27 Juni 2019



(BURHANUDIN, SE.,M.Si.,Ph.D)



(Dr. BASUKI RACHMAT, SE.,MM)

MOTTO

♥ Hari ini harus lebih baik dari kemarin ♥

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahir rahmanir rahim,

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtua saya serta orang – orang yang selalu mendukung dan mendoakan saya. Semoga ilmu yang saya dapatkan ini dapat menjadi warisan yang berharga dari orangtua saya sebagai bekal meraih kesuksesan. Amin.

Pertama, saya panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi.

Kedua, untuk kedua orangtua yang selalu mendukung dan mendoakan saya.

Ketiga, terimakasih untuk Bapak Basuki Rachmat selaku dosen pembimbing yang selalu sabar membimbing saya dalam mengerjakan skripsi, semoga Bapak beserta keluarga selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan oleh Allah SWT. Terimakasih kepada Ibu Mellyza selaku dosen wali saya yang selalu mengarahkan saya untuk mengambil langkah yang tepat dalam melaksanakan perkuliahan. Terimakasih kepada Ibu Yani, Bapak Harry dan Bapak Ronny selaku penguji seminar proposal yang telah memberikan banyak masukan dan saran. Terimakasih kepada Bapak Yudi dan Bapak Soni selaku dosen penguji sidang skripsi yang telah memberikan saya pertanyaan cukup kritis sehingga kedepannya saya dapat menghadapi dan tidak kaget dengan hal serupa. Terimakasih kepada kaprodi Bapak Burhan dan Bapak Yudi selaku Ketua, serta semua Bapak/Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya atas semua ilmu yang telah diberikan.

Keempat, teruntuk sayanku Afif Dwi Febriansyah, terimakasih telah menemani perjuangan menempuh S1 ini dari awal sampai akhir. Terimakasih telah menjadi tempatku curhat keluh kesah semasa kuliah. Maaf terkadang kamu menjadi pelampiasan karena tugasku terlalu banyak. Kamu adalah orang yang paling tau

betapa beratnya jalan yang harus kulalui untuk menjadi seperti sekarang. Terimakasih untukmu yang selalu setia mengantarku berangkat jam 3 pagi pulang malam, bahkan kamu pernah menjemputku jam 1 malam di terminal karena jadwal kegiatan dan kuliahku yang sangat padat.

Kelima, terimakasih kepada seluruh anggota Girls 6A Squad yang telah menjadi keluarga selama di perantauan. Sumpah awalnya gak betah di Surabaya sekarang jadi betah karena pindah di kost 6A. Semoga kita sukses selalu. Amin



KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr.Wb

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Merek, Asosiasi Merek, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek *Body Butter Wardah Di Surabaya*”**. Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian pendidikan strata satu jurusan manajemen di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Basuki Rachmat, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing saya.
2. Bapak Burhanudin S.E., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si., selaku Pimpinan STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Mellyza Silvy, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali saya.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh civitas akademika STIE Perbanas Surabaya.

6. Kedua orangtua dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan mendukung saya.
7. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang berguna untuk memperbaiki penyusunan skripsi. Semoga skripsi yang disusun oleh peneliti ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik untuk dijadikan referensi penelitian selanjutnya maupun sebagai bahan bacaan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, Februari 2019

Novi Setyaningrum

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	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	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
ABSTRAK.....	xvi
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 Penulisan Skripsi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
2.4 Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Rancangan Penelitian.....	39
3.2 Batasan Penelitian.....	39
3.3 Identifikasi Variabel.....	40
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40
3.5 Instrumen Penelitian	45
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	50
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	51
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	52
3.9 Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA ...	58
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	58
4.2 Analisis Data	63
4.3 Pembahasan.....	87

BAB V PENUTUP	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	96
5.3 Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

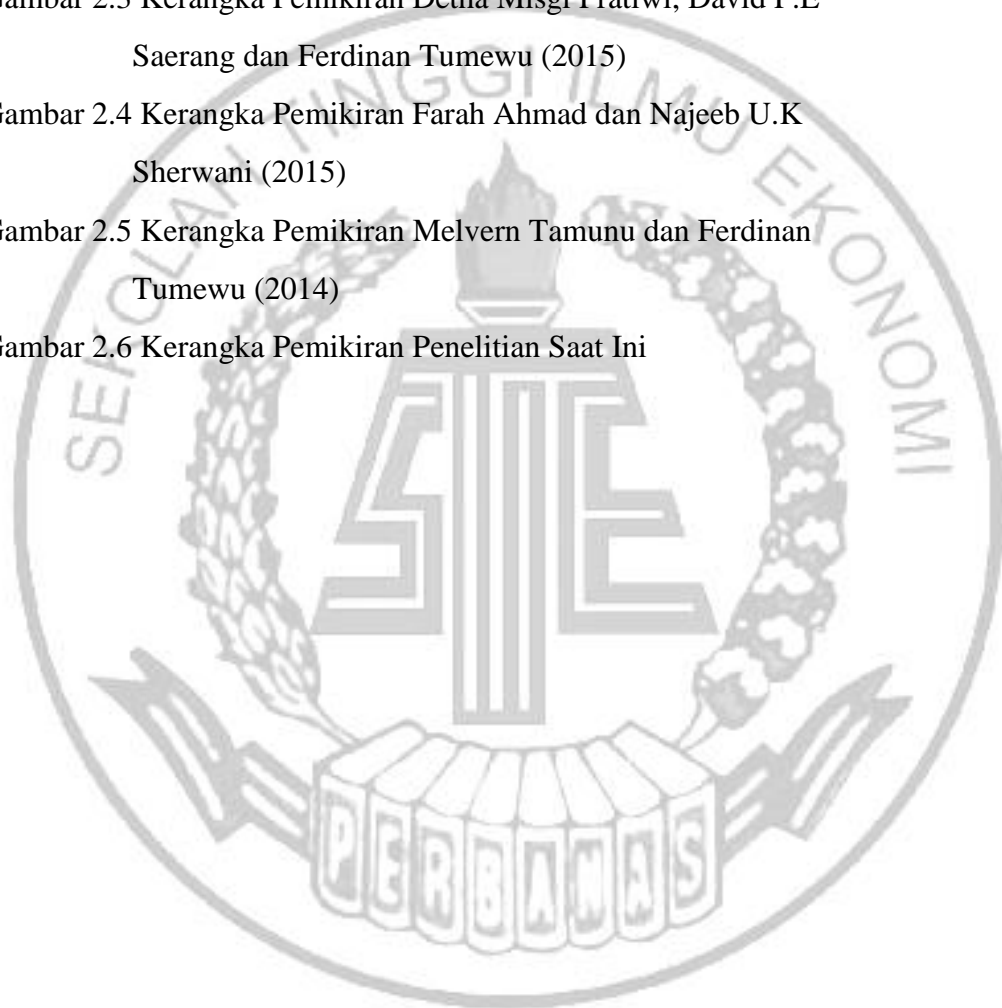
Tabel 1.1 Top Brand Index <i>Body Butter</i> 2017 dan 2018	3
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Sekarang	19
Tabel 3.1 Kisi – Kisi Kuesioner	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan / Status	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>Body Butter</i> Merek Wardah	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil Variabel Kesadaran Merek	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil Variabel Asosiasi Merek	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil Variabel Kualitas Produk	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil Variabel Kepercayaan Merek	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Sampel kecil Variabel Loyalitas Merek	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Kesadaran Merek	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Asosiasi Merek	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Kualitas Produk	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Kepercayaan Merek	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Sampel Besar Variabel Loyalitas Merek	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Sampel Kecil	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Sampel Besar	68
Tabel 4.17 Rumus Interval dan Skor	69
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Merek	70
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Asosiasi Merek	72
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	73
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Merek	75
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Merek	76
Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolienaritas	78
Tabel 4.24 Hasil Uji Normalitas	79

Tabel 4.25 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	80
Tabel 4.26 Hasil Uji F	82
Tabel 4.27 Hasil Uji t	82
Tabel 4.28 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	84
Tabel 4.29 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Rizwan Ali Khadim, Mian Ahmad Hanan, Arooj Arshad, Noshina Saleem (2018)	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Richard Chinomona dan Eugene Tafadzwa Maziriri (2017)	14
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Detha Misgi Pratiwi, David P.E Saerang dan Ferdinan Tumewu (2015)	16
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Farah Ahmad dan Najeeb U.K Sherwani (2015)	17
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran Melvern Tamunu dan Ferdinan Tumewu (2014)	19
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian Saat Ini	37



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi
- Lampiran 3 : Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 4 : Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 5 : Hasil Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Analisis Regresi Linier Berganda



***THE EFFECT OF BRAND AWARENESS, BRAND ASSOCIATION,
PRODUCT QUALITY AND BRAND TRUST ON BRAND LOYALTY
OF BODY BUTTER WARDAH IN SURABAYA***

Novi Setyaningrum

STIE Perbanas Surabaya

Email: 2015210416@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out and prove the influence of brand awareness, brand association, product quality, and brand trust on brand loyalty. The population of this study were Wardah body butter users in Surabaya. The sampling method is carried out with probability sampling and based on predetermined criteria the number of samples is 84 respondents. The analysis technique used is multiple linear regression using SPSS 16.0. The results of this study indicate that: 1) brand awareness has a significant negative effect on brand loyalty, 2) brand association has no significant positive effect on brand loyalty, 3) product quality has no significant positive effect on brand loyalty 4) brand trust has a significant positive effect on brand loyalty, 5) brand awareness, brand associations, product quality, and brand trust simultaneously influence brand loyalty.

Keywords: *Brand Awareness, Brand Association, Product Quality, Brand Trust, Brand Loyalty.*

**PENGARUH KESADARAN MEREK, ASOSIASI MEREK, KUALITAS
PRODUK DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP
LOYALITAS MEREK *BODY BUTTER*
WARDAH DI SURABAYA**

Novi Setyaningrum

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2015210416@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kesadaran merek, asosiasi merek, kualitas produk, dan kepercayaan merek terhadap loyalitas merek. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna *body butter* Wardah di Surabaya. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan *probability sampling* dan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan jumlah sampel adalah 84 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 16.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kesadaran merek berpengaruh negatif signifikan terhadap loyalitas merek, 2) asosiasi merek berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas merek, 3) kualitas produk berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas merek 4) kepercayaan merek berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas merek, 5) kesadaran merek, asosiasi merek, kualitas produk, dan kepercayaan merek berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas merek.

Keyword : Kesadaran Merek, Asosiasi Merek, Kualitas Produk, Kepercayaan Merek, Loyalitas Merek.