

**PENGARUH KESADARAN MEREK, CITRA MEREK, KUALITAS
LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
NIAT BELI KONSUMEN DI MATAHARI
DEPARTMENT STORE
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

SITI MARISA UTAMI

NIM : 2015210347

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

**PENGARUH KESADARAN MEREK, CITRA MEREK, KUALITAS
LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
NIAT BELI KONSUMEN DI MATAHARI
DEPARTMENT STORE
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

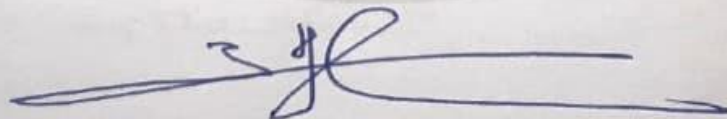
SITI MARISA UTAMI

NIM : 2015210347

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 1 April 2019



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

SKRIPSI

**PENGARUH KESADARAN MEREK, CITRA MEREK, KUALITAS
LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
NIAT BELI KONSUMEN DI MATAHARI
DEPARTMENT STORE
DI SURABAYA**

Disusun oleh

SITI MARISA UTAMI
NIM : 2015210347

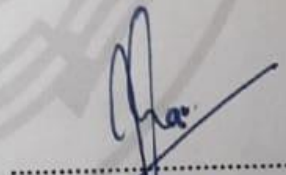
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal

Tim Penguji

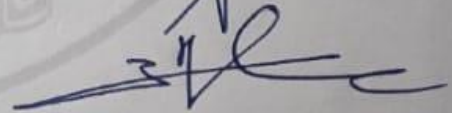
Ketua : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.

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

Anggota : Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D.



.....



.....



.....

PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Siti Marisa Utami
Tempat, Tanggal Lahir : Sumenep, 19 Maret 1997
N.I.M : 2015210347
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
J u d u l : Pengaruh Kesadaran Merek, Citra Merek, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli Konsumen di Matahari *Department Store* di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

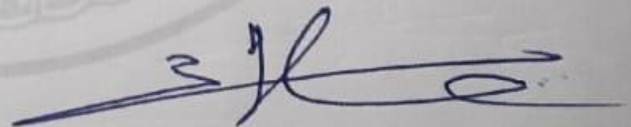
Dosen Pembimbing,

Tanggal :

Tanggal : 1 April 2019



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



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

MOTTO

Mempercayai diri sendiri adalah kunci kesuksesan,

Ketika orang lain tidak mempercayai dirimu

Gagal bukan berarti kita tidak bisa

Tetap bangkit dan bangkit lagi untuk menuju kesuksesan

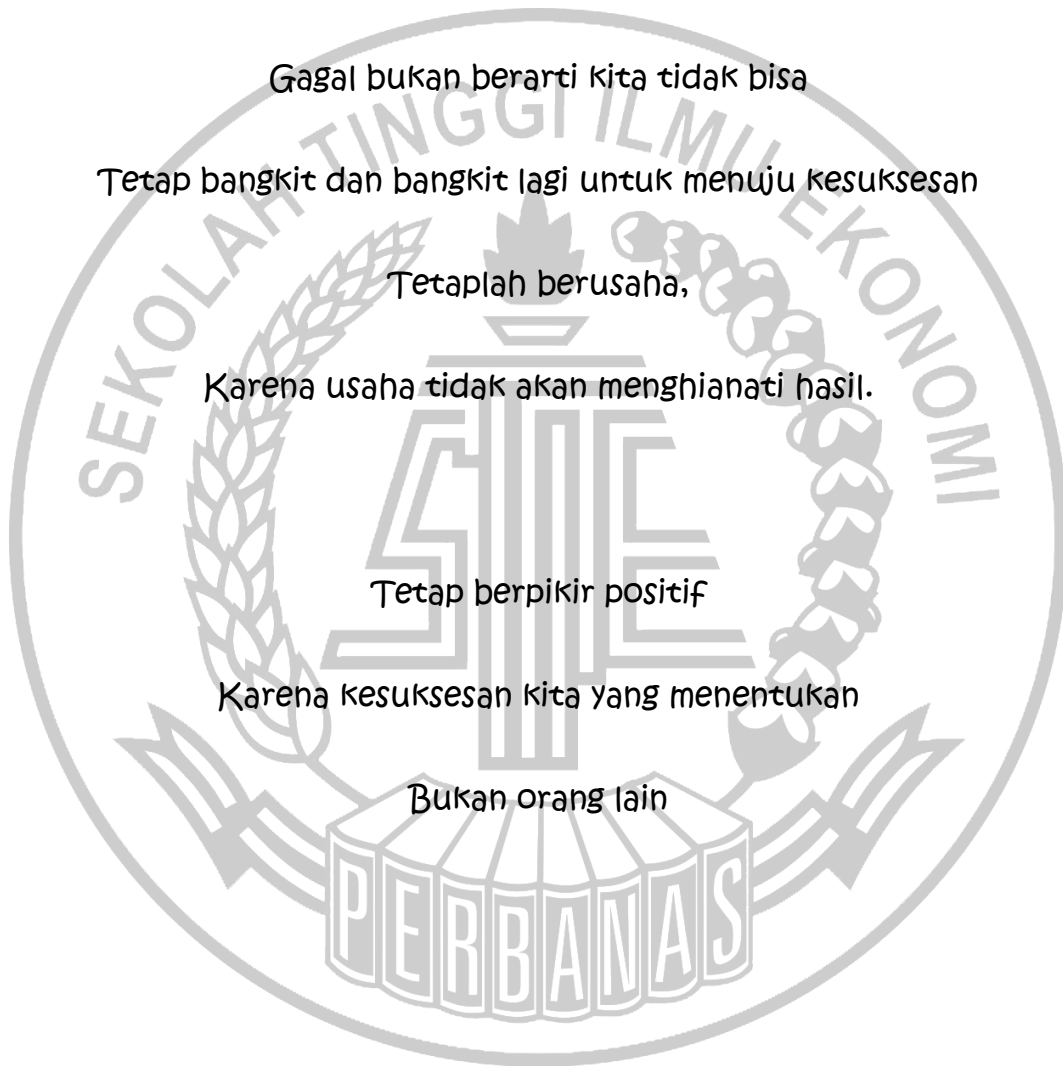
Tetaplah berusaha,

Karena usaha tidak akan mengkhianati hasil.

Tetap berpikir positif

Karena kesuksesan kita yang menentukan

Bukan orang lain



PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan pada Allah SWT atas terselesaikannya Skripsi ini dengan baik dan lancar. Dan Skripsi ini saya.

Persembahkan untuk:

- ALLAH SWT yang selalu melindungi saya, memberikan banyak kesempatan, kesehatan, kelancaran, kemudahan, dan telah memberi rahmat, karunia dan ridho – Nya sehinggasaya mampu menyelesaikan skripsi dengan baik. Tempatkanlah kami selalu dalam rahmat-Mu ya ALLAH. Aamiin
- Kedua orang tuaku, eyang dan adikku yang telah memberikan kasih sayang hingga saya dewasa, selalu mendoakan dan mendukung saya untuk menjalani hidup sesuai keinginan. Tanpa kalian aku gak akan jadi seperti ini ☺
- Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH. Selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar membimbing dan merikan motivasi hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terimakasih atas ilmu dan segala waktu waktu yang diberikan kepada saya.
- Sahabat kosku Yendrika yang selalu menemaniku selama 3,5 tahun dan selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ☺ ❤️
- Untuk Afifah, Marsya, Diana yang selalu menemaniku di kampus, teman makan, teman curhat, teman tengkar dan pokoknyaaa kalian terbaik ☺ bakalan kangen sama bercandaan kalian yang sangat rekeh selama dikampus maupun di kos. I love youuuuu guyssssssss !!!!! ❤️

- Untuk Billy, Yunda, Nanda terimakasih kalian sudah selalu sabar mendengarkan curhatanku mendengarkan keluh kesahku dan selalu mendukung aku dalam kondisi apapun. Teimakasih selalu ada buat aku selama ini 😊 iloveyouuuuuuuuuuuuuuuuuuuuu, bakalan kangen sama kalian kalau aku udah balik sumenep ❤️
- Untuk Gebby, Yenny, Disma, Ellin, Mas Imam, teman seperjuanganku yang selalu sidang barengan, terimakasih udah mau aku gupuhin hehe 😊
- Untuk teman bimbingan pak ronny, yaitu Amanda, Nia, Ojan, Andre akhirnyaaaa ya kita lulus bareng yaaaaaa 😊
- Untuk Icha Fajriyah yang telah membatuku mengerjakan skripsiku dan udah ngajarin aku disaat aku gupuh sidang akhir. Makasihhh udah belain ga pulang kerumah demi aku 😊
- Untuk Sherly, Nenek, Firza, temen SMA yang selalu mendukung aku dan selalu menemaniku disaat pulang kesumenep untuk ngerjain skripsi.
- Untuk Hafis terimakasih selama ini sudah memberikan dukungan buat aku, selalu menyemangati aku disaat aku mulai lelah ngerjain skripsi 😊
- Untuk dosen tim penguji proposal maupun skripsi terimakasih banyak atas saran-saran yang diberikan dalam menyempurnakan penyelesaian penelitian ini. Semoga ilmu yang bapakdan ibu berikan kepada saya dibalas sebuah kebaikan yang melimpah oleh ALLAH. Amin
- Untuk Seluruh dosen Di STIE Perbanas Surabaya terimakasih untuk ilmu yang sudah diberikan selama di kampus.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih sayang-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan salah satu syarat penyelesaian tugas skripsi dengan judul “Kesadaran Merek, Citra Merek, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli konsumen di Matahari *department store* di Surabaya”. Penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang sudah banyak membantu dalam proses pembuatan skripsi ini, terima kasih diucapkan kepada:

1. Ketua STIE Perbanas Dr. YudiSutarso, SE.,M.Si.
2. Ketua Program Studi Manajemen Burhanudin, SE., M.Si.,Ph.D.
3. Dosen Wali Dra. Lindiawati M.M
4. Dosen Pembimbing Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH.
5. Kedua orang tua, bapak dan ibu yang tiada hentinya memberikan doa serta dukungan dan kasih sayang yang tulus selama ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penelitian ini.

Surabaya, 19 Maret 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SIAP UJI SKRIPSI.....	ii
HALAMAN LULUS UJI SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	16
2.3 Hubungan Antar Variabel	22
2.4 Kerangka Pemikiran.....	24
2.5 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Batasan Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variabel.....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Instrumen Penelitian.....	35
3.7 Data dan Metode pengumpulan Data	36
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	38
3.9 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	44
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	44
4.2 Analisis Data	47
4.3 Pembahasan.....	68

BAB V PENUTUP.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	77
5.3 Saran.....	78

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

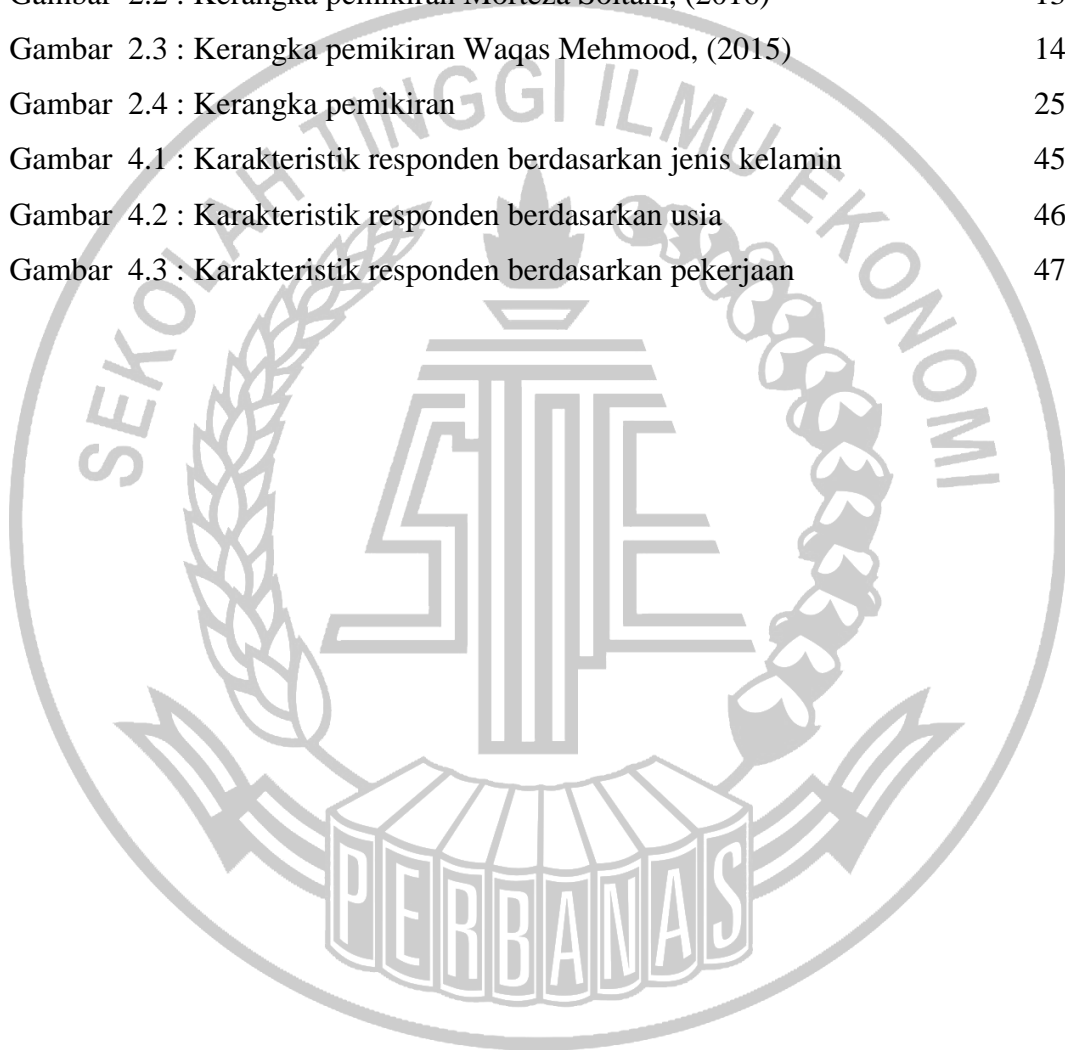


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Perbandingan dengan penelitian terdahulu	15
Tabel 3.1 : Tabel interval kelas	33
Tabel 3.2 : Kisi-kisi kuesioner	36
Tabel 3.3 : Tabel durbin watson	41
Tabel 4.1 : Tabel iterval kelas	48
Tabel 4.2 : Penelitian variabel kesadaran merek	49
Tabel 4.3 : Penelitian variabel citra merek	50
Tabel 4.4 : Penelitian variabel kualitas layanan	51
Tabel 4.5 : Penelitian variabel kepuasan pelanggan	52
Tabel 4.6 : Penelitian variabel niat beli	53
Tabel 4.7 : Hasil uji validitas sampel kecil	55
Tabel 4.8 : Hasil uji validitas sampel besar	56
Tabel 4.9 : Hasil uji reliabilitas sampel kecil	57
Tabel 4.10 : Hasil uji reliabilitas sampel besar	58
Tabel 4.11 : Hasil analisis uji normalitas	59
Tabel 4.12 : Hasil analisis uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.13 : Hasil analisis uji autokorelasi	61
Tabel 4.14 : Hasil analisis durbin watson	61
Tabel 4.15 : Hasil analisis regresi linear berganda	62
Tabel 4.16 : Hasil analisis uji parsial T	65
Tabel 4.17 : Hasil analisis uji F	67
Tabel 4.18 : Hasil analisis uji simultan	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : TOP BRAND INDEX, (2016)	2
Gambar 1.2 : TOP BRAND INDEX, (2017)	2
Gambar 1.3 : TOP BRAND INDEX, (2018)	3
Gambar 2.1 : Kerangka pemikiran Deepesh Dharamdasani,(2017)	11
Gambar 2.2 : Kerangka pemikiran Morteza Soltani, (2016)	13
Gambar 2.3 : Kerangka pemikiran Waqas Mehmood, (2015)	14
Gambar 2.4 : Kerangka pemikiran	25
Gambar 4.1 : Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	45
Gambar 4.2 : Karakteristik responden berdasarkan usia	46
Gambar 4.3 : Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	47



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Sampel Kecil
- Lampiran 3 : Tabulasi Sampel Besar
- Lampiran 4 : Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Analisis Deskriptif
- Lampiran 6 : Uji Validitas Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Uji Validitas Sampel Besar
- Lampiran 8 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 9 : Uji Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 10 : Teknik Analisis Data



***EFFECT OF BRAND AWARENESS, BRAND IMAGE, QUALITY
CUSTOMER SERVICE AND SATISFACTION ON
PURCHASE INTENTION OF MATAHARI
DEPARTMENT STORE
IN SURABAYA***

Siti Marisa Utami

STIE Perbanas Surabaya

2015210347@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of brand awareness, brand image, service quality and customer satisfaction on buying intentions at Matahari department store in Surabaya. The sampling technique in research uses non probably sampling. The data collection technique in this study uses a questionnaire addressed to 130 respondents who are prospective buyers at Matahari department store in Surabaya. The data analysis technique in this study used descriptive analysis, classical assumption test, and multiple linear regression analysis using SPSS 20.0. The independent variables in this study are brand awareness, brand image, service quality and customer satisfaction with the dependent variable, namely purchase intention. The results of this study indicate that brand awareness, brand image, service quality and customer satisfaction simultaneously have a significant positive effect on purchase intention at Matahari department store in Surabaya.

Keywords: Brand Awareness, Brand Image, Service Quality, Customer Satisfaction, Purchase Intention

**PENGARUH KESADARAN MEREK, CITRA MEREK, KUALITAS
LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
NIAT BELI KONSUMEN DI MATAHARI
DEPARTMENT STORE
DI SURABAYA**

Siti Marisa Utami

STIE Perbanas Surabaya

2015210347@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kesadaran merek, citra merek, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap niat beli di Matahari *department store* di Surabaya. Teknik sampling dalam penelitian menggunakan *non probably sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kuisioner yang di tujukan kepada 130 responden calon pembeli di Matahari *department store* di Surabaya. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS 20.0. Variabel independen pada penelitian ini yaitu kesadaran merek, citra merek, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan variabel dependen yaitu niat beli. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran merek, citra merek, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap niat beli di Matahari *department store* di Surabaya.

Kata kunci : Kesadaran Merek, Citra Merek, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Niat Beli