

**PENGARUH KESADARAN, LOYALITAS, ASOSIASI MEREK, DAN
PERSEPSI KUALITAS TERHADAP PERILAKU PEMBELIAN
KONSUMEN PADA MEREK PASTA GIGI
PEPSODENT DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh:

SAIYAF YAR

NIM : 2011210266

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2015

**PENGARUH KESADARAN, LOYALITAS, ASOSIASI MEREK, DAN
PERSEPSI KUALITAS TERHADAP PERILAKU PEMBELIAN
KONSUMEN PADA MEREK PASTA GIGI
PEPSODENT DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

SAIYAF YAR

2011210266

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 13 Februari 2015



Dra.Psi. TIAHJANI PRAWITOWATI, M.M.

S K R I P S I

PENGARUH KESADARAN, LOYALITAS, ASOSIASI MEREK, DAN PERSEPSI KUALITAS TERHADAP PERILAKU PEMBELIAN KONSUMEN PADA MEREK PASTA GIGI PEPSODENT DI SURABAYA

Disusun oleh:

SAIYAF YAR

NIM : 2011210266

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 13 Februari 2015

Tim Penguji :

Ketua : Emma Julianti, S.E., M.M

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

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



PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Saiyaf Yar
Tempat, Tanggar Lahir : Surabaya, 7 Oktober 1992
NIM : 2011210266
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Kesadaran, Loyalitas, Asosiasi Merek, Dan
Persepsi Kualitas Terhadap Perilaku Pembelian
Konsumen Pada Merek Pasta Gigi Pepsodent Di
Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen
Tanggal : 27 April 2015



Dr. Muazaroh, SE, M.T

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 23 April 2015



Dra.Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M.

Motto

“Man Jadda Wa Jadda”

(Barangsiapa Yang Bersungguh-Sungguh Pasti Akan Berhasil)

“Man Shobaru Zhafira”

(Barangsiapa Yang Bersabar Pasti Akan Beruntung)

“Man Yazro’ Yahsud”

(Barangsiapa Yang Menanam Pasti Akan Menuai Yang Ditanam)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah... atas segala nikmat Yang Kau berikan kepada hamba, akhirnya aku dapat lulus dengan 3,5 tahun dan skripsi ini dapat terselesaikan dengan 1 semester. Banyak cerita suka dan duka di balik proses penyelesaian skripsi ini, untuk itu aku ingin mengucapkan terima kasih melalui persembahan karya tulis ini yang aku persembahkan kepada :

- 1. Allah SWT, atas berkat dan rahmatNya sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi.*
- 2. Ayah dan ibu, yang selalu memberikan yang terbaik untukku dengan do'anya aku bisa menyelesaikan skripsi dengan lancar. Tak ada kata-kata yang bisa diungkapkan lagi terima kasih pun sudah tidak cukup. Semoga setiap air mata dan keringat yang jatuh dari mata dan tubuhmu atas segala kepentinganku, menjadi sungai untukmu di surga nanti.*
- 3. Hakim Akhmadi dan Kholid Quthub kedua masku yang selalu mendukung dan menyemangati baik dari segi moral maupun materi. Terima kasih atas jasa kalian selama ini dan aku tidak akan pernah lupa atas semua jasa yang telah kau berikan kepadaku hingga aku bisa menggunakan toga.*
- 4. Riries Mia Reshita, terima kasih atas kasih sayangmu tiada henti, kamu selalu memberi semangat ketika aku sudah lelah mengerjakan skripsi ini. Semoga kesetiaanmu membawa kesuksesan dikemudian hari.*
- 5. Teman-teman yang selalu ada Edwin, Fauzi dan Sita aku ucapkan terima kasih yang sudah menemaniku selama 3,5 tahun di Perbanas.*
- 6. Teman-teman satu bimbingan, kalian sodara baru yang meskipun kebersamaan kita hanya sebentar. Monika yang selalu ada menemani diperpustakaan mulai buka sampai tutup. Intan dan mas Ersya terima kasih atas segala kerja samanya. Hal yang tidak terlupakan bimbingan bareng, dicoret-coret bareng, ga acc bareng, acc bareng, ngasih kado ke bu yani bareng, dan yang terakhir kita lulus bareng.*
- 7. Teman-teman seperjuangan, Mario, Angga, Nalendra, Nurizal, Pepi, dan Balgis selama satu semester kita*

merasakan suka duka bersama untuk menyelesaikan semua yang kita impikan.

- 8. Angkatan 2011 yang tidak mungkin namanya saya tulis satu per satu. Tapi kalian semua tak terpisahkan dari cerita selama saya kuliah di Perbanas ini.*
- 9. Sodara-sodara kos pumpungan yang memberikan tempatnya untuk beristirahat terima kasih dimas, wijaya, aji, dicky, dan nicho.*
- 10. Sodara-sodara dari apartemen Nginden 2 gaby, nina, eki, dan zella terima kasih selama ini sudah saling membantu dalam penyelesaian skripsi ini.*

Ucapan terima kasih yang singkat ini mungkin tetap tidak bisa mewakili rasa terima kasih yang ingin aku ucapkan. Aku berharap semoga kita semua kelak mendapat kebahagiaan di masa yang akan datang dan sukses menggapai keinginan serta mimpi kita masing-masing.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“KESADARAN, LOYALITAS, ASOSIASI MEREK, DAN PERSEPSI KUALITAS TERHADAP PERILAKU PEMBELIAN KONSUMEN PADA MEREK PASTA GIGI PEPSODENT DI SURABAYA”**.

Penulisan skripsi ini dibuat tidak lain adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Dari terselesainya penelitian ini tidak terlepas dari dukungan-dukungan dari pihak-pihak yang telah membantu kelancaran penulisan penelitian ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra.Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan memberikan waktunya membimbing penelitian dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Laila Saleh S.psi., M.MT. selaku dosen wali yang telah membantu dan memberikan pengarahan selama menempu perkuliahan.
3. Bapak Lutfi, S.E., M.Fin. selaku ketua STIE PERBANAS surabaya.
4. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku ketua Program Sarjana Manajemen STIE PERBANAS surabaya.
5. Dosen STIE PERBANAS Surabaya yang telah memberikan ilmu selama penyusun menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
6. Seluruh Civitas Akademika STIE PERBANAS Surabaya.

7. Seluruh rekan, kerabat, serta keluarga yang selalu memberikan dukungan, sehingga penelitian dapat dukungan spiritual hingga terselesaikannya penelitian ini.

Penyajian skripsi ini masih jauh dari yang diharapkan, karena terbatasnya kemampuan peneliti. Oleh karena itu segala kritik dan saran sangat peneliti harapkan untuk meningkatkan mutu dari penulisan penelitian ini.

Akhirnya peneliti berharap dengan segala kerendahan hati, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surabaya, 11 Januari 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Kesadaran Merek	15
2.2.2 Loyalitas Merek	17
2.2.3 Persepsi Kualitas	19
2.2.4 Asosiasi Merek	20
2.2.5 Perilaku Pembelian Konsumen	22
2.2.6 Pengaruh Kesadaran Merek Terhadap Perilaku Pembelian Konsumen	24
2.2.7 Pengaruh Loyalitas Merek Terhadap Perilaku Pembelian Konsumen	24
2.2.8 Pengaruh Persepsi Kualitas Terhadap Perilaku Pembelian Konsumen	25
2.2.9 Pengaruh Asosiasi Merek Terhadap Perilaku Pembelian Konsumen	26
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Batasan Penelitian	29
3.3 Identifikasi Variabel	30
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30

3.4.1	Definisi Operasional Varibel Bebas (X)	30
3.4.2	Definisi Operasional Terikat (Y)	32
3.4.3	Pengukuran Variabel	33
3.5	Instrumen Penelitian	33
3.6	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	37
3.7.1	Data	37
3.7.2	Metode Pengumpulan Data	37
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	38
3.8.1	Uji Validitas.....	38
3.8.2	Uji Reliabilitas	38
3.9	Teknik Analisis Data	39
3.9.1	Analisis Deskriptif	39
3.9.2	Analisis Statistik	39
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA ..		43
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	43
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.1.3	karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	45
4.2	Analisis Data.....	46
4.2.1	Uji Validitas.....	47
4.2.2	Uji Reliabilitas	48
4.2.3	Analisis Data Deskriptif.....	50
4.2.4	Uji Asumsi Klasik	56
4.2.5	Uji Regresi Berganda	62
4.2.6	Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP		73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Keterbatasan Penelitian	74
5.3	Saran	74

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Top Brand Index Pasta Gigi Tahun 2014.....	5
Tabel	2.1	Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu	13
Tabel	3.1	Kisi-Kisi Kuesioner	34
Tabel	4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	48
Tabel	4.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	49
Tabel	4.3	Interval Kelas	50
Tabel	4.4	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesadaran Merek	51
Tabel	4.5	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Merek	52
Tabel	4.6	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Asosiasi Merek	53
Tabel	4.7	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kualitas	54
Tabel	4.8	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Perilaku Pembelian Konsumen	55
Tabel	4.9	Hasil Uji Multikolonieritas.....	57
Tabel	4.10	Kriteria Metode Durbin Watson	58
Tabel	4.11	Hasil Uji Autokorelasi	59
Tabel	4.12	Durbin Watson Test Bound	59
Tabel	4.13	Hasil Uji Simultan (Uji F)	62
Tabel	4.14	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Penelitian Acuan	11
Gambar 2.2	Kerangka Penelitian Pendukung.....	12
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan usia	45
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Gambar 4.4	Uji Normalitas	56
Gambar 4.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jurnal Acuan Dan Jurnal Pendukung
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Data Identitas Dan Tanggapan Responden
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Karakteristik Responden
- Lampiran 6 : Hasil Tanggapan Responden
- Lampiran 7 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Hasil Uji Regresi Berganda

**EFFECT OF AWARENESS, LOYALTY, BRAND ASSOCIATION AND
QUALITY PERCEPTION ON CONSUMER BUYING BEHAVIOR IN
PEPSODENT TOOTHPASTE BRAND IN SURABAYA**

Saiyaf Yar

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2011210266@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This Research make quantitative method and the purpose is to determine of effect brand awareness, brand loyalty, brand association and quality perception on the buying behavior of consumers in Pepsodent toothpaste brand. This research used a type of primary data with questionnaires and judgmental sampling technique. The respondent in this study is a population living in surabaya with over 19 years of age criteria. The sample of this research is Pepsodent toothpaste users with 100 respondents. The results of this research indicate that brand loyalty and quality perception has significant influence on consumer buying behavior. Brand loyalty has the highest effect on consumer buying behavior. The results also showed that brand awareness and brand association have no significant effect on consumer buying behavior.

Keywords : *brand awareness, brand loyalty, brand association, perceived quality, and consumer buying behavior.*