

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN MEREK DAN
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK *SMARTPHONE*
SAMSUNG DI SURABAYA
(Studi Kasus Pada Samsung Tipe Galaxy J5)**

SKRIPSI

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



Oleh :

FEBRINIA RACHMASIAM
NIM: 2013210136

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN MEREK DAN
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK *SMARTPHONE*
SAMSUNG DI SURABAYA
(Studi Kasus Pada Samsung Tipe Galaxy J5)**

Diajukan Oleh:

FEBRINIA RACHMASIAM
NIM : 2013210136

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diuji

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 18-09-2017


(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si)

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEPERCAYAAN MEREK DAN
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK *SMARTPHONE*
SAMSUNG DI SURABAYA
(Studi Kasus Pada Samsung Tipe Galaxy J5)**

Disusun oleh

FEBRINIA RACHMASIAM
NIM: 2013210136

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 24 Agustus 2017

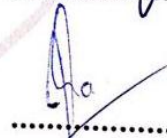
Tim Penguji

Ketua : **Dr. Ec. Harry Widayantoro, M.Si**



.....

Sekretaris : **Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si**



.....

Anggota : **Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M**



.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Febrinia Rachmasiam
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 13 Februari 1995
N.I.M : 2013210136
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Merek dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek *Smartphone* Samsung Di Surabaya (Studi Kasus Pada Samsung Tipe Galaxy J5)


Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Tanggal : 18-09-2017

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 18-09-2017


(DR. MUZAROH, S.E., M.T.)


(DR. DRS. SONI HARSONO, M.SI)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Pray, Be Thankful, And Never Give Up”

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada ALLAH SWT dan Nabi Muhammad SAW, atas rahmat dan karunia-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan karya tulis skripsi ini yang saya buat dengan kesabaran, ketelatenan dan kesehatan yang diberikan.

Karya tulis ini saya persembahkan kepada:

Untuk Papa Suwadi, Mama Ninik, Mbak Wyke yang dengan sabar tanpa kenal lelah selalu memberikan THE POWER OF KASIH SAYANG, menjadi tempat saya dalam mencurahkan segala keluh kesah yang saya dapatkan, selalu memberikan dorongan motivasi baik dengan kata-kata, tindakan dan do'a yang tiada henti demi anaknya tercinta agar cepat menyelesaikan kuliah dan tugas akhirnya tepat waktu dan lulus dengan nilai yang baik. Semoga dengan gelar sarjana ini nantinya saya dapat membuat kedua orang tua dan kakak saya bangga sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Untuk keluarga saya lainnya Bude, Pakde, Kakak-kakak, Adek-adek sepupu yang tidak kenal lelah mendoakan serta memotivasi serta tidak lupa untuk selalu mengingatkan diri agar tidak patah semangat dan selalu segera menyelesaikan skripsi ini.

Untuk Abangku ketemu gede Iyhos, yang tidak lupa memberikan do'a, semangat dan bantuan untuk saya dalam menghadapi berbagai macam situasi dan kesulitan saat mengerjakan skripsi.

Untuk Duluurku 3 Srikandi (Nyak, Sulis, Imelda) yang selalu memberikan lelucon gak jelas tapi bisa menjadikan suatu hiburan tersendiri untuk saya bahkan manjur menghilangkan stress saat menghadapi skripsi.

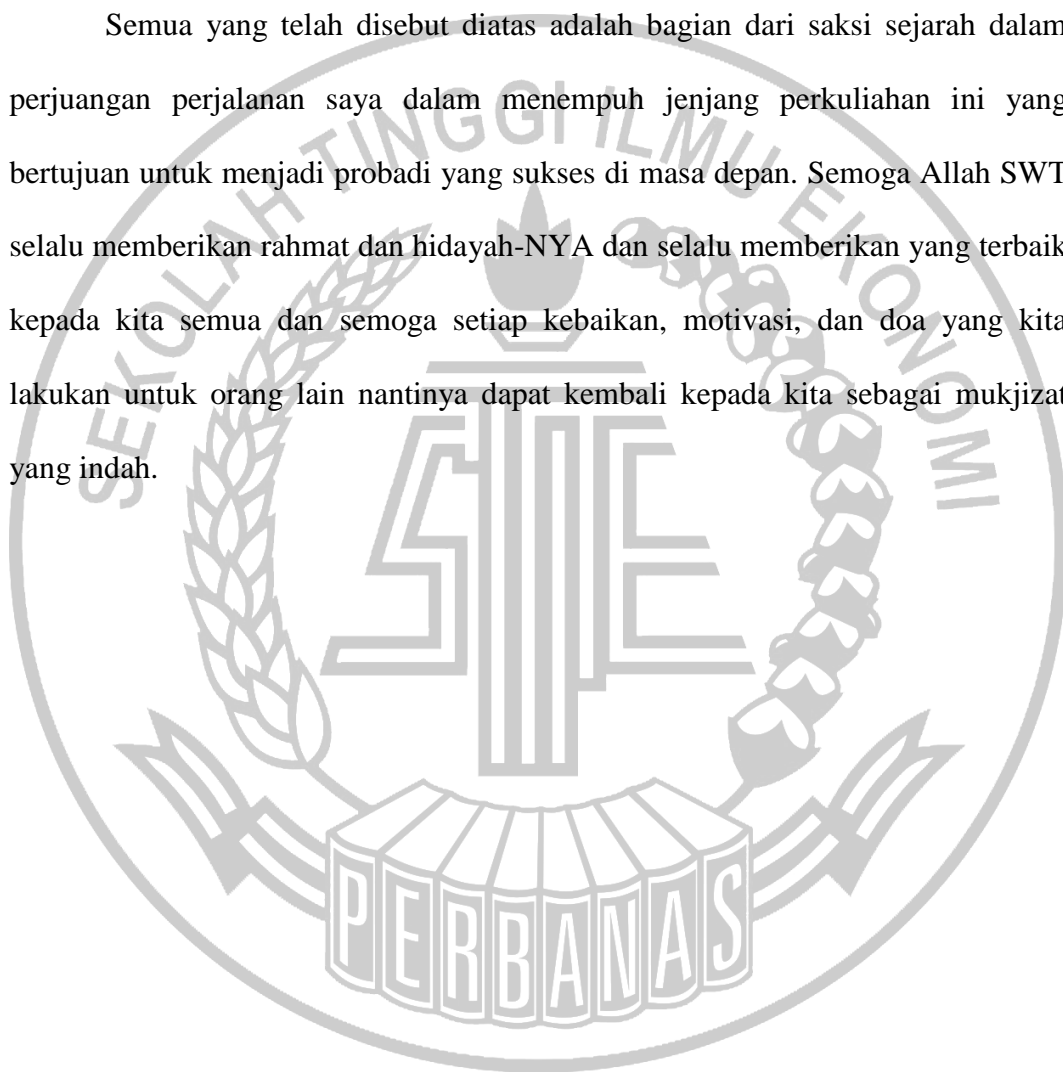
Untuk Bapak Soni Harsono selaku dosen pembimbing. Terima kasih banyak Bapak karena sudah dengan sabar mendengarkan keluh kesah dan komplain serta membimbing proses penyelesaian skripsi saya dari awal hingga akhir, terima kasih juga atas semua motivasi yang sangat mendukung agar tetap berusaha dan tidak patah semangat agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik, dan agar dapat menjadi pribadi yang lebih baik serta bermanfaat di masa depan.

Untuk Gilang Onny, Niken Dewanti, Kiki Khairun, Anita Variabel, Dini Rohmawati, Feny Marviasandi, Ayu Suwarno, Tanita Intan, Sofani Atmi, yang sejak awal harmoni sampe lulus 4th Alhamdulillah terima kasih sudah memberikan semangat, saran, masukan, bantuan dan segala urusan yang bebarengan dikampus, yang selalu kasih info disaat saya karena males buka simas dan lain-lain thankyou so much.

Untuk SWS (Seger Waras Squad), buat semua bebeb gemash akuh (Ais, Hana, Rina Oktavia, Devi, Emak/Sasanurul, Ajeng Arum, Via goa maharani, Ucup, Didin, Komang). Thanksfull sudah menjadi teman/sabahat/keluarga seperjuangan dalam mengerjakan skripsi ini dari awal sampai akhir sidang

skripsi jadi supporter terbaik, terima kasih banyak karena kalian selalu bisa jadi support system yang handal dikala hati dan pikiran tidak sinkron/bermalas-malasan, dan yang terpenting thanks juga karena selalu bisa bikin ketawa meskipun kadang gak jelas apa yang diketawain.

Semua yang telah disebut diatas adalah bagian dari saksi sejarah dalam perjuangan perjalanan saya dalam menempuh jenjang perkuliahan ini yang bertujuan untuk menjadi pribadi yang sukses di masa depan. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-NYA dan selalu memberikan yang terbaik kepada kita semua dan semoga setiap kebaikan, motivasi, dan doa yang kita lakukan untuk orang lain nantinya dapat kembali kepada kita sebagai mukjizat yang indah.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat serta kehendak-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Merek, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek *Smartphone* Samsung Tipe Galaxy J5 Di Surabaya (Studi Kasus Pada Samsung Tipe Galaxy J5)”** untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program studi strata satu jurusan manajemen.

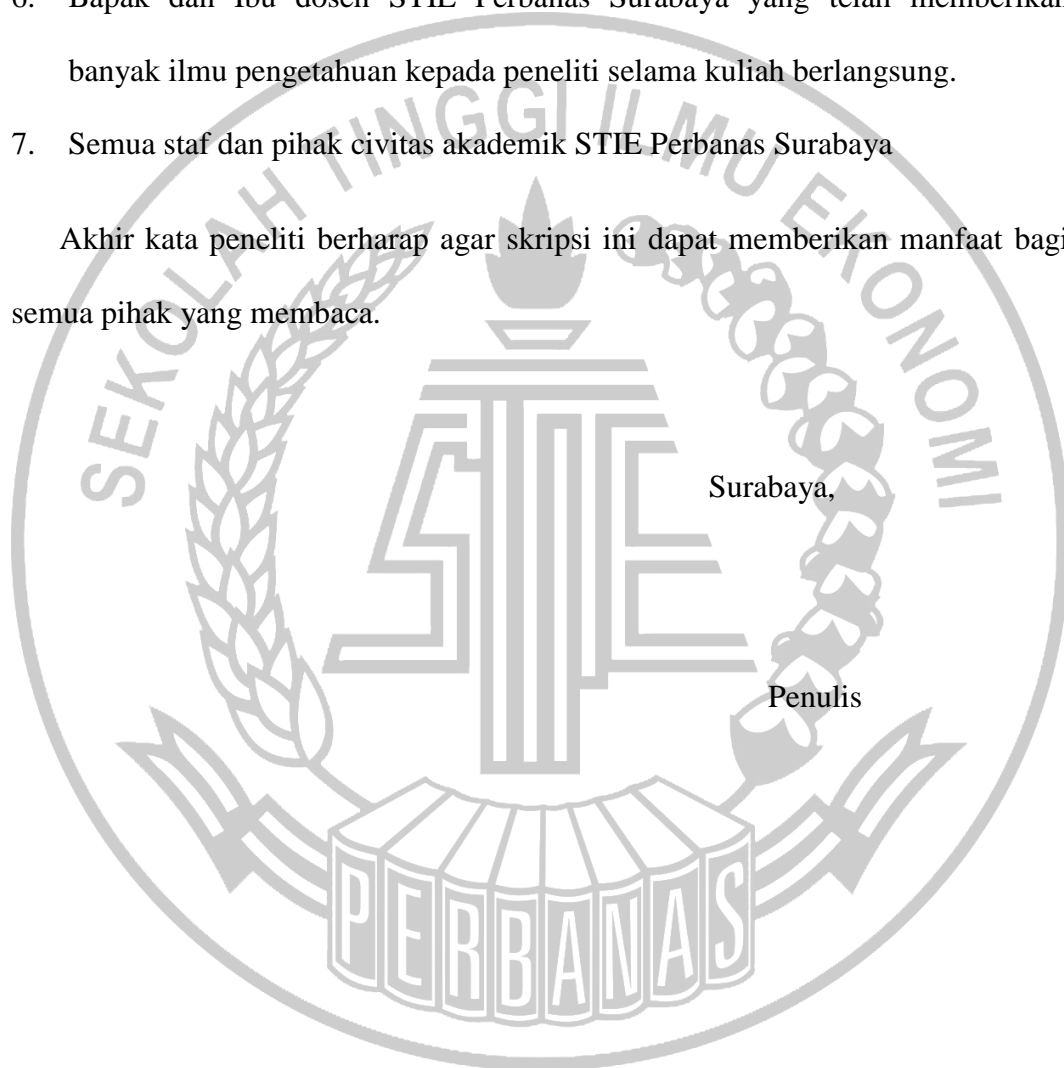
Meskipun melalui proses yang cukup panjang dan banyak rintangan, pada akhirnya peneliti dapat memahami betapa pentingnya arti dari sebuah pengorbanan dan Doa demi tercapainya tujuan.

Skripsi ini dapat terselesaikan tentunya tidak lepas dari bantuan pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, nasihat serta bimbingan kepada peneliti. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberi dukungan dan selalu memberikan pengarahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Dr. Drs. Emanuel Kristijadi M.M. selaku dosen wali yang selalu memberi dukungan.
3. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. dan Bapak Dr. Ec. Harry Widayantoro, M.Si. selaku dosen penguji sidang skripsi yang telah memberikan kritik dan saran dalam menyelesaikan skripsi.

4. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan pengarahan kepada peneliti dalam setiap pemrograman mata kuliah pada setiap semester.
5. Bapak Dr. Lutfi, S.E, M.Fin. selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
6. Bapak dan Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada peneliti selama kuliah berlangsung.
7. Semua staf dan pihak civitas akademik STIE Perbanas Surabaya

Akhir kata peneliti berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca.



Surabaya,

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	ii
HALAMAN LULUS UJI SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN AKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Batasan Penelitian	31
3.3 Identifikasi Variabel	32
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	33
3.5 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.6 Instrumen Penelitian	39
3.7 Data Dan Metode Pengumpulan Data.....	41
3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	42
3.9 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	51
4.2 Analisis Data	53
4.3 Pembahasan	74
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	79

5.2 Keterbatasan Penelitian	79
5.3 Saran.....	80

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	17
Tabel 3.1 : Kisi-Kisi Kuisisioner	40
Tabel 3.2 : Kelas Interval	44
Tabel 3.3 : Kriteria Pengambilan Keputusan Autokorelasi	46
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	53
Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	54
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar	55
Tabel 4.5 : Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	56
Tabel 4.6 : Kelas Interval	57
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	58
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Merek	59
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	60
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Merek	61
Tabel 4.11 : Hasil Analisis Uji Normalitas	64
Tabel 4.12 : Hasil Analisis Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.13 : Hasil Analisis Uji Autokorelasi	66
Tabel 4.14 : Kriteria Pengambilan Keputusan Autokorelasi	67
Tabel 4.15 : Pengambilan Keputusan Uji DW	67
Tabel 4.16 : Hasil Analisis Uji Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4.17 : Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi	70
Tabel 4.18 : Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F)	71
Tabel 4.19 : Hasil Analisis Uji Parsial (Uji t)	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Penelitian Khan Mula Nazar, Aabdean-Zain-ul, Salman Muhammad, Nadeem Nadeem, Rizwan Muhammad (2016)	13
Gambar 2.2 : Kerangka Penelitian Chinomona Richard (2016)	15
Gambar 2.3 : Kerangka Penelitian Danny Alexander Bastian (2014)	16
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Penelitian Saat Ini	30
Gambar 4.1 : Hasil Uji Normalitas	63



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Identitas Responden dan Tabulasi Data Responden Sampel Kecil
- Lampiran 3 : Identitas Responden dan Tabulasi Data Responden Sampel Besar
- Lampiran 4 : Hasil Uji Kriteria Responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Tanggapan Responden
- Lampiran 7 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Hasil Uji Analisis Statistik Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9 : Jadwal Penulisan Skripsi
- Lampiran 10 : Hasil Turnitin



**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND TRUST AND
BRAND IMAGE OF THE BRAND LOYALTY ON SMARTPHONE
SAMSUNG TYPE GALAXY J5 IN SURABAYA
(CASE STUDIES ON SAMSUNG TYPE GALAXY J5)**

Febrinia Rachmasiam

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210136@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Samsung Smartphone is a brand from South Korea. Samsung perceives the product has a very good quality and has different features than other smartphones. Samsung has gained confidence and a good image when compared with other brands in its class. This study aims to analyze the effect of product quality, brand trust, and brand image to the loyalty of samsung smartphone brand in Surabaya. The sample in this study is the sample respondents in this study are Samsung smartphone users with type Galaxy J5 Surabaya area. The number of samples used in as many as 80 respondents obtained through an offline questionnaire and using convenience sampling and purposive sampling techniques. The analysis tool used is SPSS version 16.0. The result of the research shows that product quality variable have positive effect not significant to brand loyalty, brand trust have significant positive effect to brand loyalty, and brand image have significant positive effect to brand loyalty.

Keyword : *Product Quality, Brand Trust, Brand Image, and Brand Loyalty*