

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK  
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS MEREK SEPATU NIKE  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Jurusan Manajemen**



**Oleh :**

**ROLLAZ DODO PAMUNGKAS**

**NIM : 2013210719**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2017**

PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK  
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS MEREK SEPATU NIKE  
DI SURABAYA


Diajukan oleh:

**ROLLAZ DODO PAMUNGKAS**

**NIM : 2013210719**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal: 25 Agustus 2017

  
**(Dr. Soni Harsono, SE., M.Si.)**

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK  
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS MEREK SEPATU NIKE  
DI SURABAYA

Disusun oleh

Rollaz Dodo Pamungkas

2013210719

Dipertahankan di depan tim penguji

Dan dinyatakan lulus skripsi

Pada tanggal 25 Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : Dr. Basuki Rachmat, S.E., M.M.

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

Anggota : Dr. Drs M. Nadjib Usman, MM

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Rollaz Dodo Pamungkas  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 12 November 1994  
N.I.M : 2013210719  
Jurusan : Manajemen  
Program : Strata I  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan merek dan Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Merek Sepatu Nike di Surabaya.

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen  
Tanggal : 02 OKTOBER 2017

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 02 OKTOBER 2017

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

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

## MOTTO

# “HARGAI SEBUAH PROSES”

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah..Alhamdulillah..Alhamdulillahirobbilalamin..

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas hendak-Mu telah kau jadikan hamba manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagi saya untuk meraih cita-cita yang besar. Amiin...

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Almarhum Bapak Sugeng Turnianto dan Ibu Lilik Nunuk Prihatin yang selalu mengirimkan doa kepada saya untuk kelancaran dalam penulisan skripsi saya dan selalu tidak ada habisnya memberikan nasihat dan semangat kepada saya. Dan juga terima kasih yang sebesar-besarnya untuk keluarga besar saya.
2. Untuk kedua saudara kandung saya yaitu Surya Rachmadan dan Deo Prakoso terima kasih telah memberi support dan pandangan serta mengingatkan deadline skripsi agar saya dapat segera menyelesaikan skripsi.
3. Terima kasih juga saya ucapkan untuk Bapak Dr. Soni Harsono, SE. M.Si. selaku dosen pembimbing yang berperan banyak atas selesainya skripsi ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Terima kasih rekan bimbingan. saya mengucapkan terima kasih atas support yang diberikan saat pengerjaan skripsi.
5. Terima kasih untuk teman-teman yang membantu dalam memperlancar skripsi saya.

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MEREK SEPATU NIKE DI SURABAYA”**.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini telah melalui banyak sekali hambatan dan rintangan, namun berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka akhirnya penulisan ini dapat terselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M. Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Soni Harsono, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang berperan banyak atas selesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dra. Tjahjani Prawitowati, Psi., MM. selaku Dosen Wali yang telah membimbing Penulis selama menempuh kuliah di STIE Perbanas Surabaya.
5. Bapak/Ibu Dosen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Penulis selama proses pembelajaran.
6. Kedua orang tua Penulis yang telah memberikan dukungan sepenuhnya, menuntun Penulis dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Penulis.
7. Seluruh Dosen dan Rekan-rekan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam skripsi ini.

Akhirnya, Peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi yang baik untuk kedepannya. Berharap terdapat saran-saran yang membangun agar dapat melahirkan berbagai motivasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik bagi Peneliti.

Surabaya, Agustus 2017

Rollaz Dodo Pamungkas

## DAFTAR ISI

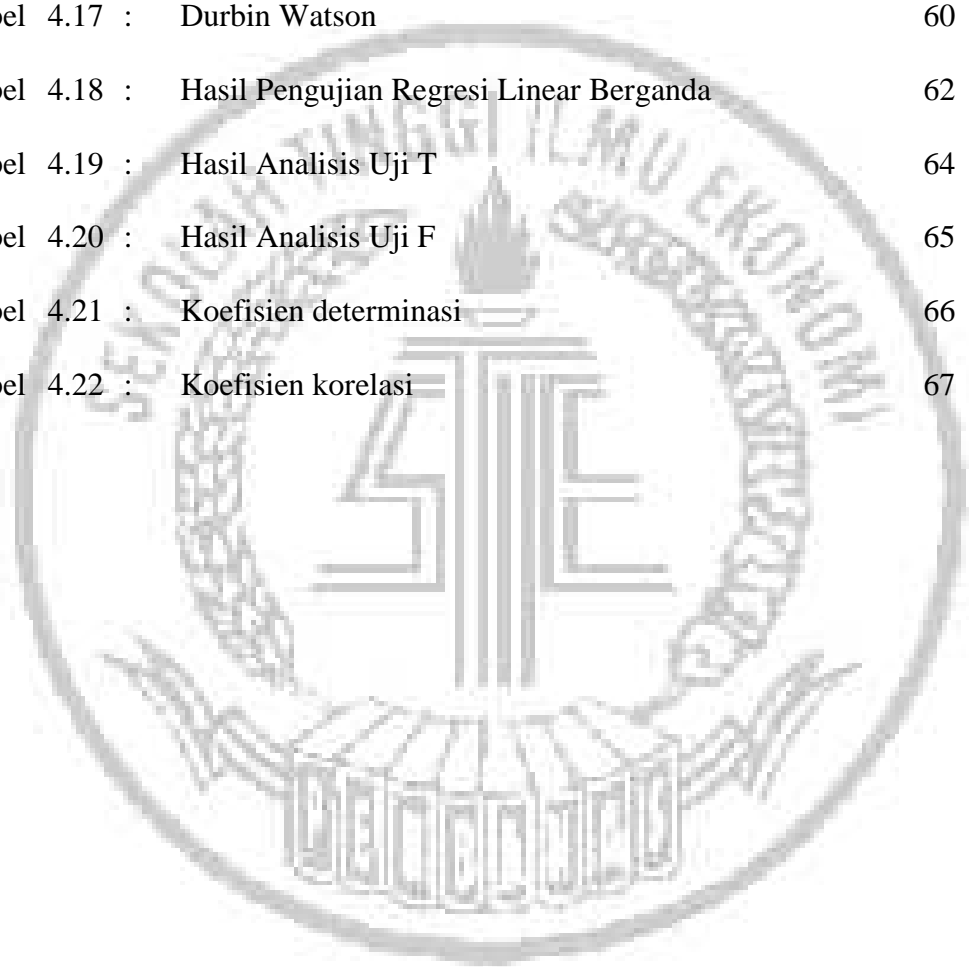
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	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 Skripsi.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Rancangan Penelitian.....	28
3.2 Batasan Penelitian.....	28
3.3 Identifikasi Variabel.....	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.5 Instrument Penelitian.....	32
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	35
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penelitian.....	35
3.9 Teknik Analisis.....	37
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	43
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	43
4.2 Analisis Data.....	46
4.3 Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	71
5.3 Saran.....	72
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Dalam Kategori Sepatu Jogging.	4
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.	15
Tabel 3.1 : Penyusunan Kriteria Skala Likert	31
Tabel 3.2 : Interval Class	32
Tabel 3.3 : Kisi-Kisi Kuesioner	32
Tabel 4.1 : Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 : Distribusi Responden Menurut Usia	44
Tabel 4.3 : Distribusi Responden Menurut Pekerjaan	45
Tabel 4.4 : Distribusi Responden Menurut Frekuensi Pembelian	46
Tabel 4.5 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil	48
Tabel 4.6 : Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Kecil	49
Tabel 4.7 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar	51
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Besar	51
Tabel 4.9 : Kategori Mean masing-masing Variabel	53
Tabel 4.10 : Hasil Uji Tanggapan Responden mengenai Variabel Citra Merek	54
Tabel 4.11 : Hasil Uji Tanggapan Responden mengenai Variabel Kepercayaan Merek	55
Tabel 4.12 : Hasil Uji Tanggapan Responden mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan	56



Tabel 4.13 :	Hasil Uji Tanggapan Responden mengenai Variabel Loyalitas Merek	56
Tabel 4.14 :	Uji Normalitas	58
Tabel 4.15 :	Uji Multikolinearitas Variabel Bebas	59
Tabel 4.16 :	Hasil Uji Autokorelasi	60
Tabel 4.17 :	Durbin Watson	60
Tabel 4.18 :	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.19 :	Hasil Analisis Uji T	64
Tabel 4.20 :	Hasil Analisis Uji F	65
Tabel 4.21 :	Koefisien determinasi	66
Tabel 4.22 :	Koefisien korelasi	67



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Zhang, Chatcai, Rizwan.	11
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Detha, David dan Ferdinand.	13
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Zohaib, Rizwan, Mukhtar dan Misbahul.	14
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran	26



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Uji Validitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Uji Validitas Sampel Besar
- Lampiran 6 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Uji Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 8 : Skala Interval
- Lampiran 9 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10 : Regresi Linier Berganda
- Lampiran 11 : Koefisien Determinan ( $R^2$ )

***EFFECT OF BRAND IMAGE, TRUST BRAND  
AND CUSTOMER SATISFACTION TO  
LOYALTY BRAND NIKE SHOES  
IN SURABAYA***

ROLLAZ DODO PAMUNGKAS

STIE Perbanas Surabaya

Email: [2013210719@students.perbanas.ac.id](mailto:2013210719@students.perbanas.ac.id)

***ABSTRACT***

*This study aimed to test the brand image, brand trust and customer satisfaction on brand loyalty Nike shoes in Surabaya. This study using SPSS version 16.00. The population in this study is the Nike shoes in Surabaya. The data used in this study using a questionnaire. This research method used is quantitative method. To conduct this study, data were collected as many as 80 respondents. The sampling technique used was purposive sampling. Multiple linear regression analysis was used in this study to analyze the data statistically. The results showed that (1) a significant difference between the variables of brand image on brand loyalty Nike shoes in Surabaya, (2) a significant difference between the variables of confidence in the brand to brand loyalty Nike shoes in Surabaya (3) a significant difference between the variables customer satisfaction on brand loyalty Nike shoes in Surabaya.*

***Keywords: Brand Image, Brand Trust, Customer Satisfaction, Brand Loyalty.***

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN MEREK  
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
LOYALITAS MEREK SEPATU NIKE  
DI SURABAYA**

ROLLAZ DODO PAMUNGKAS

STIE Perbanas Surabaya

Email : [2013210719@students.perbanas.ac.id](mailto:2013210719@students.perbanas.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji citra merek, kepercayaan merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek sepatu Nike di Surabaya. Penelitian ini menggunakan program SPSS versi 16.00. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna sepatu Nike di Surabaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode penelitian ini yang digunakan adalah metode kuantitatif. Untuk melakukan penelitian ini, data dikumpulkan sebanyak 80 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data secara statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel citra merek terhadap loyalitas merek sepatu Nike di Surabaya, (2) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan merek terhadap loyalitas merek sepatu Nike di Surabaya (3) terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek sepatu Nike di Surabaya.

**Kata kunci : Citra Merek, Kepercayaan Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Merek.**