

**PENGARUH KESADARAN MEREK, ASOSIASI MEREK
DAN KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP
LOYALITAS MEREK PENGGUNA
HANDPHONE BLACKBERRY
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



TONI SETIAWAN

NIM : 2009210431

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2014

**PENGARUH KESADARAN MEREK, ASOSIASI MEREK
DAN KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP
LOYALITAS MEREK PENGGUNA
HANDPHONE BLACKBERRY
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

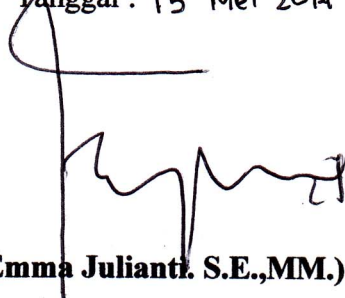
Toni Setiawan

NIM: 2009210431

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 15 Mei 2014



(Emma Julianti. S.E.,MM.)

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN MEREK, ASOSIASI MEREK DAN KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP LOYALITAS MEREK PENGGUNA *HANDPHONE BLACKBERRY* DI SURABAYA

Disusun Oleh :

TONI SETIAWAN
NIM : 2009210431

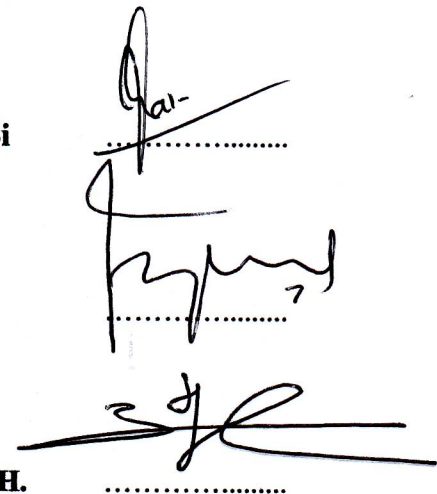
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 15 Maret 2014

Tim Penguji

Ketua : Dr. Drs. Soni Harsono M.Si

Sekretaris : Emma Julianti. S.E.,MM.

Anggota : Dr. Ronny,S.kom.,M.kom.,MH.



Three handwritten signatures are present, each followed by a dotted line. The first signature is for the Chairman, the second for the Secretary, and the third for the Member. The signatures are written in black ink on a white background.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Toni Setiawan
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 25 November 1991
N.I.M : 2009210431
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kesadaran Merek, Asosiasi Merek dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Merek Pengguna *Handphone Blackberry* di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

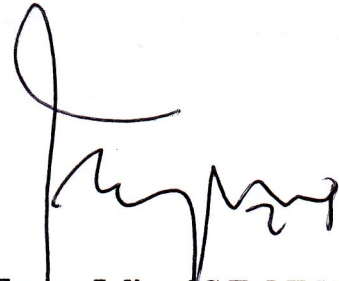
Tanggal : 19 Mei 2014



(Mellyza Silvi. S.EM.si)

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 15 Mei 2014



(Emma Julianti.S.E.,MM.)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, hidayah dan Inayah-Nya, melalui ilmu-Nya yang Maha Luas dan tak terkira sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KESADARAN MEREK, ASOSIASI MEREK DAN KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP LOYALITAS MEREK PENGGUNA *HANDPHONE BLACKBERRY* DI SURABAYA”**, dengan tepat waktu. Shalawat serta salam juga peneliti panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, karena beliau yang telah membimbing umat manusia menuju jalan yang terang dan di Ridho’i Allah SWT.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Selama penulis melakukan penyusunan skripsi ini banyak kendala dan kesulitan yang seringkali menghambat penulis dalam penyusunannya. Dengan berbagai nasehat serta dukungan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak maka dapat memotivasi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuannya demi terselesaikannya skripsi ini, antara lain :

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M, selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Mellyza Silvy, S.E.,M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Linda Purnama Sari, S.E, M.Si selaku dosen wali yang telah membimbing peneliti selama menempuh studi di STIE Perbanas Surabaya.

4. Ibu Emma Julianti.S.E.,MM. selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas terselesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan pengetahuan sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
5. Bapak Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.
6. Seluruh Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya.
7. Kedua orang tua peneliti yang telah memberikan dukungan baik secara moral maupun materil, menuntun peneliti dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan lancar.
8. Orang yang berpengaruh dan terkasih yaitu Ratri Putri Cahyaning Pertiwi yang telah membantu dan menemani untuk penyelesaian skripsi.
9. Orang yang berpengaruh dan sahabat-sahabat terbaik peneliti Sigit Subiyantoro, Zella Priscilla, Rizal Bagus, Fahmi Rizanata, Abdur Rauf, Riya Dora, Tubagus Rheza dan teman-teman yang tidak sempat penulis ketik semuanya terima kasih atas bantuan, dukungan, semangat, keceriaan dan motivasi yang telah diberikan selama ini.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun peneliti harapkan agar dapat melahirkan berbagai inovasi dan inspirasi kepada orang lain. Harapan peneliti semoga skripsi ini nantinya bisa bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan, berkepentingan, dan dapat menambah wawasan bagi para pembaca serta peneliti selanjutnya.

Surabaya, April 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul Skripsi	i
Halaman Siap Uji	ii
Halaman Lulus Ujian Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Abstrak	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori	28
2.3 Kerangka Pemikiran Teori	36
2.4 Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Rancangan Penelitian	38
3.2 Batasan Penelitian	38
3.3 Identifikasi Variabel	39
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	40
3.5 Instrumen Penelitian	44
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	46
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	49
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.9 Teknik Analisis Data	51
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA ..	58
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	58
4.2 Analisis Data	62
4.3 Pengujian Hipotesis	77
4.4 Pembahasan	82
BAB V PENUTUP	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Keterbatasan Penelitian	89
5.3 Saran	90

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	24
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Kueisoner	44
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Usia	59
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Berapa Kali Membeli <i>Handphone</i>	60
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Menurut Lama Menggunakan <i>Blackberry</i>	61
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Menurut Termotivasi Membeli <i>Blackberry</i>	62
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Menurut Merek Handphone Lain yang Dimiliki Responden Selain <i>Blackberry</i>	63
Tabel 4.7	Interval Kelas Variabel	64
Tabel 4.8	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesadaran Merek	64
Tabel 4.9	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Asosiasi Merek	65
Tabel 4.10	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pengalaman.....	67
Tabel 4.11	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Merek	68
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Pada Variabel Kesadaran Merek	69
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Pada Variabel Asosiasi Merek.....	70
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Pada Variabel Kualitas Pengalaman.....	70
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Pada Variabel Loyalitas Merek	71
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Variabel Penelitian Dengan Sampel Kecil.....	71
Tabel 4.17	Hasil Perhitungan Persamaan Regresi	72
Tabel 4.18	Koefisien Determinasi Simultan	73
Tabel 4.19	Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F)	73
Tabel 4.20	Ringkasan Hasil Uji T Dan Koefisien Determinasi Parsial	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan <i>BlackBerry</i> dan Beberapa Merek <i>Handphone</i> lain di Indonesia	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Terdahulu I	14
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Terdahulu II	17
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Terdahulu III	18
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Terdahulu IV	23
Gambar 2.5 Piramida Kesadaran Merek	28
Gambar 2.6 Kerangka Skema Pemikiran Penelitian	37
Gambar 3.1 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji t	55
Gambar 3.2 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji f	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Kuesioner
Lampiran 2	:	Data Responden
Lampiran 3	:	Tabulasi Data
Lampiran 4	:	Karakteristik Responden
Lampiran 5	:	Uji Validitas Sampel Kecil
Lampiran 6	:	Uji Reliabilitas Sampel Kecil
Lampiran 7	:	Analisis Deskriptif
Lampiran 8	:	Uji Regresi
Lampiran 9	:	Tabel Uji - F
Lampiran 10	:	Jadwal Penulisan Skripsi
Lampiran 11	:	Berita acara proposal dan skripsi
Lampiran 12	:	Surat pernyataan

*THE INFLUENCE OF BRAND AWARENESS, BRAND ASSOCIATIONS,
AND QUALITY OF EXPERIENCE ON BRAND LOYALTY OF
BLACKBERRY PHONE USERS IN SURABAYA*

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine whether the attributes brand awareness, brand associations and quality of experience influenced to brand loyalty of Blackberry phone in Surabaya. This research use questionnaire as an instrument to get the response of the respondent and the design of this study used with purposive sampling. Data Were collected from 100 respondents, especially students who use Blackberry in Surabaya. Multiple Regression Analyse is used to examine the effect of the independent variables on dependent variable using the program of SPSS version 17.0. This study shows some of the findings namely like that brand awareness, brand associations, and quality of experience simultaneously significantly influenced the brand loyalty of Blackberry user. This study also findings in partial namely brand awareness and brand associations not significantly to influence brand loyalty of Blackberry user and Blackberry quality of experience significantly influenced to brand loyalty of Blackberry user. The implication of this research, the company should to further improve brand awareness and brand associations to brand loyalty and Blackberry should be more innovative so that customers are increasingly comfortable and will not easily switch to another product.

Keywords: *Brand Awareness, Brand Associations, Quality of Experience and Brand Loyalty.*