

**PENGARUH KESADARAN MEREK, KEPERCAYAAN MEREK DAN  
PERSEPSI MEREK MEWAH TERHADAP NIAT BELI PENGGUNA  
JASA PENERBANGAN MASKAPAI GARUDA INDONESIA  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**

**BONIFASIUS RYAN ADI PUTRA**

**2010210126**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2015**

**PENGARUH KESADARAN MEREK, KEPERCAYAAN MEREK DAN  
PERSEPSI MEREK MEWAH TERHADAP NIAT BELI PENGGUNA  
JASA PENERBANGAN MASKAPAI GARUDA INDONESIA  
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**BONIFASIUS RYAN ADI PUTRA**

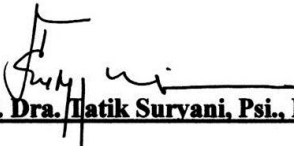
**2010210126**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 4/3 - 2015

  
**Prof. Dr. Dra. Hatik Suryani, Psi., M.M.**

# SKRIPSI

## PENGARUH KESADARAN MEREK, KEPERCAYAAN MEREK DAN PERSEPSI MEREK MEWAH TERHADAP NIAT BELI PENGGUNA JASA PENERBANGAN MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI SURABAYA

Disusun oleh:

**BONFASIUS RYAN ADI PUTRA**  
NIM: 2010210126

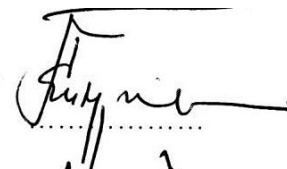
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 10 Februari 2015

Tim Penguji

Ketua : Drs. Irawan, M.M



Sekretaris : Prof.Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.



Anggota : Dr. Basuki Rachmaat, SE., MM



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bonifasius Ryan Adi Putra  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 23 Juni 1992  
NIM : 2010210126  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata I  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kesadaran Merek, Kepercayaan Merek,  
Persepsi Merek Mewah Terhadap Niat Beli  
Pengguna Jasa Penerbangan Maskapai Garuda  
Indonesia Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen

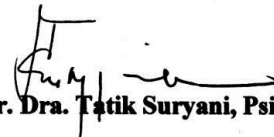
Tanggal : 11-02-2015.....



**Dr. Muazaroh, SE, M.T**

Dosen Pembimbing

Tanggal : 11-02-15.....



**Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.**

# MOTTO | PERSEMBAHAN

## **"WHEN THERE IS A WILL, THERE IS A WAY"**

*Puji Syukur kupersembahkan, Saya Bonifasius Ryan Adi Putra telah dapat menyelesaikan, mengabdikan dan menuntun ilmu tingkat Strata 1 Jurusan Manajemen pemasaran di STIE Perbanas Surabaya. Saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :*

- *Tuhan Yesus Kristus yang mengabulkan doa saya dan memudahkan jalan saya sampai berhasil meraih gelar S1 ini dalam waktu yang tepat ini yang selalu diimpikan kedua orang tua saya.*
- *Papa dan Mama yang selalu mendukung tak kenal apapun, menasehati, dan pastinya mendoakan sampai saya berhasil meraih pendidikan Strata 1 ini. Pa..Ma pencapaian ini buat kalian...*
- *Sodara kandung saya yang satu-satunya, adikmu sudah sarjana ini, terimakasih banyak*
- *Mam Laila Saleh Martha yang telah membantu saya dan memberikan banyak dukungan moral dan materil yang tak sedikit artinya. Mamm..anak didikmu akhirnya bisa selesai juga sesuai dengan harapan awal. Terimakasih banyak sekali lagi Mam untuk semuanya.*
- *Pegawai PNS BPK Fahmi Rizanata S.E (suhu yang selama ini menopang) terimakasih banyak yang sudah membantu, memberikan dukungan, menjadi teman sharing, dan banyak lagi..jasamu tak ku lupa bradeer semoga bisa tetap selalu membantu.*
- *Pegawai "Bakti" Bank BCA Talita Yuni Elrawati S.E terimakasih banyak atas semua bantuan yang terlihat dan yang tidak terlihat, kamu salah satu alasan ku buat aku berubah dan termotivasi buat menyelesaikan tanggung jawab ini, semula yang ku pikir tidak mungkin ternyata sampai detik terselesaikannya semua ini ternyata semua itu bisa saya lakukan dengan kemampuanku sendiri. Terimakasih sebesar-besarnya.*
- *Pasukan senasib dan sepenanggungan dan teman merintis Sarjana dari awal hingga akhir Yulia Hokugi Susanti S.E dan Desilia Eka S.E akhirnya kita bertiga Sarjana bareng teman, terima kasih banyak semuanya walau kita bertiga intens di detik-detik terakhir tapi jujur saya punya cerita banyak bersama kalian.*
- *Buat semua anak pemasaran yang pernah berjuang bersama-sama dari awal, sampai saya tertinggal, dan akhirnya saya menyusul kalian semua. Terimakasih banyak telah*

*menjadi patner belajar serta teman selama saya menempuhi perkuliahan di kampus yang sangat HITS ini terimakasih sobat.*

- *Seluruh keluarga besar warga UKM Band STIE Perbanas kalian tempat saya mendapatkan banyak ilmu hidup lebih kurang saya mengabdikan. Sukses dan berjaya selalu dulurr.. \*beer\**
- *Mc.Donalds Waru, Mc.Donalds Darmo, Pak "D", CoffToff Klampis tempat yang mendukung terselesaikannya tugas Negara ini dan menjadi solusi pas di saat penat melihat kondisi kampus yang runyam.*
- *Pak Pramubakti, seluruh teknisi STIE Perbanas, Pak Mul driver, satpam dan petugas parkir yang ikutan memberi dukungan biar cepet lulus. Terimakasih semuanya sampai kenal dan menjadi bagian dari cerita indah di kampus ini.*
- *Semua pihak yang mendukung saya dan belum dapat disebutkan mohon maaf, karena kalau disebutkan satu-persatu nanti seperti acara penghargaan hehehe,..*

*Semua sudah saya lakukan di kampus ini semoga dengan lembar pengesahan ini dapat mencakup keseluruhan bagi orang-orang yang berarti dalam saya membuat cerita selama ini. God Bless to All...*

*Terima kasih banyak ^.^*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya Bonifasius Ryan Adi Putra dapat menyelesaikan tugas pembuatan laporan penelitian dalam memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan strata satu manajemen. Tak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini Prof. Dr. Dra. Psi. Tatik Suryani, M.M, dukungan orang tua, dan rekan-rekan yang turut membantu memberikan saran dalam penyusunan laporan penelitian ini.

Penulis menyusun penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Merek, Kepercayaan Merek Dan Persepsi Merek Mewah Terhadap Niat Beli Pengguna Jasa Penerbangan Maskapai Garuda Indonesia Di Surabaya”**. Penulis mengangkat masalah pemasaran yang terjadi pada jasa penerbangan Garuda Indonesia di masyarakat Surabaya dan membahas keterkaitan antara pengaruh kesadaran merek, kepercayaan merek, dan persepsi merek mewah terhadap niat beli.

Tidak lupa pada penulisan skripsi ini, penulis juga menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini :

1. Bapak Lutfi, M.Fin selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, yang telah memberikan banyak ilmu dalam perkuliahan.
2. Ibu Dr Muazaroh, S.E., M.T.. selaku ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah

memberikan banyak ilmu, serta nasehat, dan pengalaman luar biasa dalam perkuliahan.

3. Ibu Prof.Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. selaku Dosen Pembimbing dan juga selaku Dosen Wali yang telah memberikan banyak dukungan, saran, nasehat, serta bimbingan yang sangat amat berarti terutama pada masa-masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per-satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan sumbangan berharga dan berarti dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa hasil laporan penelitian ini jauh dari sempurna. Isi dari pada skripsi ini dirasa masih banyak kekurangan dan hal – hal yang perlu disempurnakan oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi sempurnanya laporan ini. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat serta memberikan wawasan yang luas kepada pembaca dan semua hal yang terkait.

Terima kasih atas perhatian yang diberikan dan apabila terdapat kesalahan atau penulisan kalimat yang kurang berkenan mohon dimaafkan.

Surabaya, Januari 2015

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
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.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I      PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	11
BAB II      TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Peneliti Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	32
2.4 Hipotesis Penelitian .....	32
BAB III     METODE PENELITIAN .....	34
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
3.2 Batasan Penelitian.....	35
3.3 Identifikasi Variabel .....	35
3.4 Definisi Operasional .....	26
3.5 Populasi Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.6 Instrumen Penelitian .....	41
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	44
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
3.9 Teknik Analisis Data .....	47
BAB IV     GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....	50
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	50
4.2 Analisis Data .....	54
4.3 Pembahasan .....	69
BAB V      PENUTUP.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Keterbatasan penelitian.....	76
5.3 Saran.....	76
DAFTAR RUJUKAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Indek (TBI) Data Penjualan Maskapai Penerbangan	5
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu Saat Ini Dengan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 : Kisi-Kisi Kuisisioner	39
Tabel 3.2 : Hasil Uji Validitas Pada Sampel Kecil	44
Tabel 3.3 : Hasil Uji Reliabilitas Pada Sampel Kecil	45
Tabel 4.1 : Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	51
Tabel 4.2 : Interval Kelas Variabel	54
Tabel 4.3 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesadaran Merek (X1)	55
Tabel 4.4 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Merek (X2)	56
Tabel 4.5 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Merek Mewah (X3)	57
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Niat Beli (Y1)	58
Tabel 4.7 : Hasil Pengujian Validitas Pada Variabel Penelitian	60
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Variabel Penelitian	61
Tabel 4.9 : Hasil Perhitungan Persamaan Regresi	63
Tabel 4.10 : Hasil Uji Simultan Dan Nilai Koefisien Diterminasi	64
Tabel 4.11 : Ringkasan Hasil Uji T Dan Koefisien Determinasi Parsial	65

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Yaseen Nazia, Tahira Mariam, Glzar Amir, Anwar Ayesha (2011)	13
Gambar 2.2 : Yasini Muhammad dan Shamim Amjad (2013)	15
Gambar 2.3 : Hung et al., 2011	17
Gambar 2.4 : Model Pengambilan Keputusan	26
Gambar 2.5 : Kerangka Penelitian	30

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Analisis Deskriptif Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Analisis Deskriptif Tanggapan Responden
- Lampiran 5 : Uji Validitas Dan reliabilitas Sampel Kecil Dan Sampel Besar
- Lampiran 6 : Linier Berganda, Uji F (Uji Simultan), dan Uji t (Uji Parsial)
- Lampiran 7 : Jurnal Rujukan 1
- Lampiran 8 : Jurnal Rujukan 2
- Lampiran 9 : Jurnal Rujukan 3
- Lampiran 10 : Berita Acara Proposal Skripsi
- Lampiran 11 : Berita Acara Skripsi

*THE EFFECT OF BRAND AWARENESS, BRAND TRUST, AND LUXURY  
BRAND PERCEPTION OF PURCHASE INTENTION TO BUY AIRLINES  
FLIGHT SERVICE GARUDA INDONESIA USER  
IN SURABAYA*

**Bonifasius Ryan Adi Putra**  
**2010210126**  
**bonifasiusryan@gmail.com**

***ABSTRACT***

*To consider all aspects of their daily needs, purchase intention decisions are often become a major factor in the activities of consumptive users. The purpose of this study was to test the significance partial and simultaneous brand trust and perception of luxury brands on purchase intention of Garuda Indonesia passengers in Surabaya. This study used a questionnaire to get information the respondents.*

*Questionnaire distributed to a hundred people who had used the Garuda Indonesia airlines. Services multiple regression analysis was used to examine the effect of independent variable on dependent variable. The result showed that awareness and brand trust have significant positive effect on of purchase intention, however not to luxury brand perception. The implications of this research, the company should strengthen the awareness and increase the confidence related with the system built by Garuda Indonesia airlines services*

***Keywords:*** *Brand Awarness, Brand trust, Luxury Brand Perception, Purchase Intention*