

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN MEREK  
TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN DI *OUTLET PIZZA  
HUT DELIVERY* DELTA SARI WARU, SIDOARJO.**

**SKRIPSI**

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



OLEH:

**VEBRINA HANDAYANI**

**NIM :2010210554**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2015**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN MEREK  
TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN DI *OUTLET PIZZA  
HUT DELIVERY* DELTA SARI WARU, SIDOARJO.**

Diajukan oleh:

**VEBRINA HANDAYANI**

**2010210554**

skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal:



**(Laila Saleh Marta', S.Psi, M.MT, psikolog)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN MEREK  
TERHADAP NIAT BELI KONSUMEN DI *OUTLET PIZZA  
HUT DELIVERY* DELTA SARI WARU, SIDOARJO.**

Disusun oleh

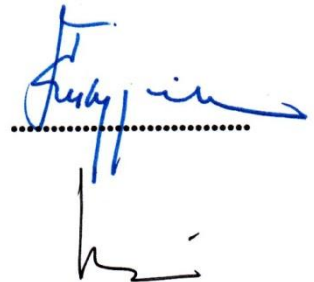
**VEBRINA HANDAYANI**

**2010210554**

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

Tim Penguji

**Ketua : (Prof.Dr Dra. Tatik Suryani, Psi., MM)**



**Sekretaris : (Laila Saleh Marta', S.Psi, M.MT, psikolog)**

.....

**Anggota : (Drs. Irawan, M.M)**



## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Vebrina Handayani  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 12 Februari 1992  
N.I.M : 2010210554  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen pemasaran  
Judul : Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Niat Beli Konsumen di *Outlet Pizza Hut Delivery* Delta Sari Waru, Sidoarjo.

**Disetujui dan diterima baik oleh:**

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Dosen Pembimbing,

Tanggal:

Tanggal:



**(Dr. Muazaroh, S.E., M.T)**



**(Laila Saleh Marta, S.Psi, M.MT, psikolog)**

## MOTTO

- *Tuhan tidak akan merubah nasib seseorang, melainkan dia sendiri yang merubah nasibnya.*
- *Tidak semua yang kita hadapi dapat diubah, tetapi tidak ada yang dapat diubah sebelum dihadapi.*
- *Hampir semua orang bisa menghadapi kesengsaraan, tetapi jika anda ingin menguji karakter seseorang beri dia kekuasaan.*

## PERSEMBAHAN

Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan serta kemudahan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Keluarga tercinta

### **\*AYAH DAN MAMA\***

Terimakasih untuk orang tua yang tersayang dan tercinta (Haryanto dan Susilowati) orang tua yang terhebat, yang selama ini didik Vebby dari Vebby kecil hingga sebesar ini. Terima kasih Ayah dan Mama yang selalu pengertian ke Vebby. Khususnya buat Mama, terimakasih sudah diijinkan pulang malam terkadang sampai pagi buta baru pulang untuk mengerjakan Skripsi. Terimakasih sudah mengajarkan Vebby arti kehidupan yang selama ini diterapkan ke saya meskipun terkadang saya marah ketika kalian membedakan saya dengan adik-adik. Semoga Vebby bisa balas kebaikan dan kasih sayang yang sudah dikasih ke Vebby. Karena setiap kesenangan dan kebahagiaan orang tua adalah kebahagiaan terindah seorang anak.

### **\*MY LITTLE SISTER\***

Terimakasih untuk adek-adek aku (Dwi Diki Nugraha dan Martha Nurida Kusumawati) sudah ngertiin mbak yang egois dan mau bantu mbak ngerjain skripsi di rumah meskipun kalian cerewet. Mau membantu mbak ketika mbak susah, jangan sombong ya kalau jadi orang yang sukses. Mbak sayang kalian semua.

Terimakasih kalian telah memberikan dukungan serta kasih sayang yang kalian beri. Semoga saya selalu memberikan senyuman untuk kalian dan membangettaka kalian semua.

AMIEEN....

### **\* SAHABAT TERSEYANG\***

Sahabatku yang tersayang (Aditya Heru, Ira Kartika, Febriana Kusuma, Anisatul Widad) dan teman-temanaku (Fahmi, Fakhruk, Kugi, Dessi, Boni, ryo, dan masih banyak lagi) teman seimbanganku (Ulif, Yolanda, dan Lopez) terima kasih selama ini sudah membantu Vebby mengerjakan Skripsi kalian adalah teman yang baik buat Vebby. Aku gak bakalan lupain kalian yang sudah membantu aku.

Kaaaaaeeeeennnnn sama kaliiiiiaaaaaann.....

Myooooo jalan-jalan bareng ^\_^

### **\*PACAR-PACAR AKU\***

Terimakasih sudah bantu Vebby untuk mengerjakan Skripsi Vebby (Almuhyi dan Rendy Brenda Denike). Terimakasih kalian sudah sabar hadapi Vebby yang egois dan mau menang sendiri. Kalian sudah bantu menyebarkan kuesioner yang banyak banget, dan membantu mengerjakan Skripsi meskipun kalian tidak pernah kuliah Vebby salut kalian mau berusaha buat Vebby. Vebby sayang kalian smua meskipun pada akhirnya saya harus memilih salah satu dari kalian berdua. Maaf ya Vebby seperti ini.

### **\*DOSEN PEMBIMBING\***

Terimakasih buat dosen pembimbingku yang tercinta (Bu. Laila Shaleh Martha, S.Psi.,M.MI) terimakasih sudah bimbing Vebby selama proses Skripsi. Ibu sudah mengajarkan saya disiplin, mengajarkan kehidupan buat saya, yang sudah meluangkan waktu buat Vebby, dan Ibu juga sudah sabar melatih Vebby supaya bisa mengerjakan skripsi dengan baik meskipun terkadang Ibu Marah-marah ke Vebby. Saya senang dengan diberikan pembimbing seperti Ibu Laila, terimakasih ya Ibu untuk smuanya yang sudah memberi ilmu ke Vebby baik ilmu pendidikan maupun kehidupan. Semoga jasa-jasa Ibu dikenang oleh mahasiswanya terutama saya sendiri. I LOVE YOU MOM...

SUKSES SELALU BUAT KITA SEMUA DAN DILANCARKAN PINTU RIZKY  
SEMOGA ALLAH SWT SELALU MELINDUNGI KITA SEMUA AMIEEEN.....

YA ROBBAL ALAMIN.....

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Kehadirat ALLAH SWT, karena hanya berkat rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, yang berjudul **“PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP NIAT BELI DI *OUTLET PIZZA HUT DELIVERY DELTA SARI WARU, SIDOARJO* ”**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Peneliti menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangatlah sulit dan sedemikian besar kekuatan, semangat yang harus dimiliki bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bpk. Lutfi S.E, M.Finselaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., MT selaku Ketua Program Pendidikan Strata Satu Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya
3. Ibu Laila Saleh Marta', S.Psi, M.MT, psikolog selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
4. IbuProf.Dr Dra. Tatik Suryani, Psi., MM. dan Bpk Drs. Irawan,M.Mselaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan dan saran demi penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Linda Purnama Sari, S.E, M.SiA selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan mengarahkan dalam proses studi di STIE Perbanas Surabaya.
6. Seluruh Staf dan Karyawan STIE Perbanas Surabaya.



7. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satupersatu, sekali lagi saya ucapkan terima kasih.

Peneliti menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang berguna untuk perbaikan skripsi ini.

Surabaya, Februari 2015

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori .....	14
2.3 Kerangka Pemikiran .....	23
2.4 Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	25
3.2 Batasan Penelitian .....	26
3.3 Identifikasi Variabel .....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	27
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.6 Instrumen Penelitian.....	31
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	33
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian.....	34
3.9 Teknik Analisis Data .....	35
<b>BAB IV    METODE PENELITIAN</b>	
4.1 Gambaran Subjek Penelitian .....	44
4.2 Analisis Data .....	47
4.3 Pembahasan .....	65

BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	71
5.3	Saran .....	72

DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Data Penjualan Outlet PHD Delta Sari Waru, Sidoarjo	2
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian	13
Tabel 3.1 : Kisi-kisi Kuesioner	31
Tabel 4.1 : Kriteria Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.2 : Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.3 : Hasil pengujian Validitas Sampel	48
Tabel 4.4 : Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel	49
Tabel 4.5 : Kategori Mean dan Variabel Bebas dan Terikat	50
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek	51
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Merek	52
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Niat Beli	54
Tabel 4.9 : Uji Multi Kolinearitas	57
Tabel 4.10 : Hasil Uji Autokorelasi Run Test	58
Tabel 4.11 : Hasil Perhitungan Persamaan Regresi	60
Tabel 4.12 : Koefisien Determinasi Simultan	62
Tabel 4.13 : Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F)	62
Tabel 4.14 : Ringkasan Hasil Uji t dan Koefisien Determinasi Parsial	63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Mahdi Borzooei dan Maryam Asgari,2013.	10
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Enrique P.Becerra dan Pradeep K Korgaonkar, <i>European Journal of Marketing</i> , Vol.45, No.6,2011.	12
Gambar 2.3 : Kerangka Penelitian.	23
Gambar 4.1 : Hasil Uji Normalitas Hasil Uji SPSS Versi 20	56
Gambar 4.2 : Uji Heteroskedasitas Hasil Uji Versi 20	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuisoner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Sempel Kecil
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Sempel Besar
- Lampiran 4 : Data Responden Sempel Sempel Kecil
- Lampiran 5 : Data Responden Sempel Besar
- Lampiran 6 : Uji Validitas Dan Reliabilitas Sempel Kecil
- Lampiran 7 : Uji Validitas Dan Reliabilitas Sempel Besar
- Lampiran 8 : Hasil Output SPSS Uji Hipotesis
- Lampiran 9 : Tanggapan Dan Karakteristik Responden

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND BRAND TRUST ON  
CUSTOMER PURCHASE INTENTION IN PIZZA HUT  
DELIVERY OUTLET DELTA SARI WARU, SIDOARJO***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine how much influence the brand image and brand trust on consumer purchase intention PHD Delta Sari Waru, Sidoarjo. Success with brand Pizza Hut that has existed in Indonesia since 1984 as well as the background of people's lifestyles now that in general the conditions of city traffic jams, busy in the office and also a family to getherness awake in the house. In 2007 PT. Sarimelati Kencana has decided to extend that by opening the outlet store with the concept of inter-message service (delivery) and message carry (take away) which is known as the Pizza Hut Delivery (PHD). The sample in this study was 135 respondents. The analytical tool used is multiple linear regression analysis.*

*Test results in this study indicate that the outcome variable of brand image and brand trust is eligible to purchase thesis intention. The results also showed Adjusted R Square explain purchase intention can be explained by their dependent variable in the regression equation is explained by other variables outside of the two independent variables used in this study.*

*Key Word : brand image, brand trust, purchase intention*