

**PENGARUH KECINTAAN MEREK DAN CITRA MEREK
TERHADAP *WORD OF MOUTH* PENGGUNA
TUPPERWARE DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

ALFU LAELA

NIM : 2010210271

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2015

**PENGARUH KECINTAAN MEREK DAN CITRA MEREK
TERHADAP *WORD OF MOUTH* PENGGUNA
TUPPERWARE DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

ALFU LAELA

NIM : 2010210271

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 19-1-2015



(DRA.EC. ANIEK MASCHUDAH I.M.Si)

SKRIPSI

**PENGARUH KECINTAAN MEREK DAN CITRA MEREK
TERHADAP *WORD OF MOUTH* PENGGUNA
TUPPERWARE DI SURABAYA**

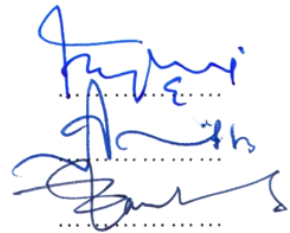
Disusun oleh:

ALFU LAELA
NIM: 2010210271

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

Tim Penguji

Ketua : Emma Julianti, S.E., M.M.
Sekretaris : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.
Anggota : Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Alfu Laela
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 12 November 1992
N.I.M : 2010 210 271
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kecintaan Merek Dan Citra Merek terhadap *Word Of Mouth* Pengguna Tupperware di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Tanggal: 27-4-2015



(Dr. Muazaroh, SE., MT.)

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 22-4-2015



(Dra. Ec. Aniek Maschudah I.M.Si)

Motto



**ALLAHUMA SHALLI ‘ALAA SAYYIDINAA
MUHAMAMADIN WA ‘ALAA AALI SAYYINDINA
MUHAMMADIN**

“ Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran (yang kau jalani) yang akan membuatmu terpanah hingga kau lupa pedihnya rasa sakit ”

“ INNAMAL ‘AKMALU BIN NIATTI”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk-untuk orang yang sangat berarti dalam hidup saya yang selalu mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan anugerah yang berharga berupa kesehatan, kekuatan, ilmu yang bermanfaat, kemudahan serta kelancaran sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.

Shalawat serta salam tetap terlimpahkan pada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah menyelamatkan umat manusia dari jaman jahiliah kejalan terang- benderang. Terimakasih kepada semua yang telah memberikan inspirasi dan motifasi sehingga tersusunlah skripsi ini.

1. Terimakasih kepada kedua orang tua umik cilik dan aba ali yang tidak hentinya memberikan do'a dan pastinya support untuk menyelesaikan skripsi ini, terutama buat umik cilikku tersayang terimakasih slama ini sudah memberikan semua yang terbaik untukku. Love you :*****
2. Buat masku tersayang mas kaji alias mas ozzy terimakasih buat semangat dan nasehatnya yang diberikan selama ini untuk adek kecilmu ini ☺ walaupun kadang suka marah-marah tapi aku yakin itu untuk kebaikanku juga.

3. Buat kakak iparku tersayang Mbak Yaya terimakasih buat semangat yang tiada hentinya diberikan sehingga skripsi ini dapat selesai, akhirnya aku nyusul you jadi SE juga kan, terimakasih juga telah menjadi teman curhatku untuk segala hal.
4. Terutama buat mas Ibnu Hasyim ashari yang terkasih terimakasih telah memberikan semangat, motivasi dan doa untukku, telah sabar dalam mendengarkan celotehan keluh kesahku, menjadi semangatku d saat aku lagi malas-malasnya hehe. Terimakasih juga buat liburan kecilnya yaa ☺ :***
5. Buat teman-teman seperjuanganku Devi Maria, April , wapoo, zizul terimakasih atas semua waktu bersamanya, kalian semua sudah seperti keluarga sendiri susah senang kita slalu bersama.
6. Buat sahabatku Desilia Eka yang dari semester awal hingga akhir slalu bersama walau sempat berjauhan karena sibuk sendiri-sendiri yaa, akhirnya kita lulus bareng beb :*
7. Buat temen-temenku yang sudah jadi SE duluan Ayu, Anggi, Adek dan Indah akhirnya aku sama Desi nyusul kalian jadi SE.
8. Buat adek-adekku Rizal, Irsyad dan Wuwung terimakasih atas semangatt yang diberikan, ayyo cepet nyusul jadi sarjana buat Rizal dan Irsyad. Klo buat Wuwung yang rajin yaa sekolahnya biar cepet lulus trus kuliah dehh.
9. Buat teman-teman sebimbinganku rayantri, savantina, widhi, putra dan vindo terimakasih untuk kebersamaannya dalam penulisan skripsi ini, akhirnya kita lulus bareng-bareng yaa.

10. Buat teman-teman di kampus hijau tercinta STIE Perbanas Surabaya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Untuk para pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama perkuliahan berlangsung hingga tersusunlah skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah menolong hamba-Nya menyelesaikan skripsi ini dengan judul :“**Pengaruh Kecintaan Merek dan Citra Merek Terhadap *Word Of Mouth* Pengguna Tupperware di Surabaya**”. Shalawat serta salam kepada junjungan kita Rasulullah SAW yang memberikan contoh hidup yang baik untuk kita semua. Skripsi ini disusun untuk memenuhi satu syarat penyelesaian program pendidikan Strata satu (S1) Jurusan Manajemen konsentrasi pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyelesaian skripsi, namun harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat untuk pembaca, konsep tentang dimensi kecintaan merek, citra merek dan *word of mouth* khususnya memahami bagi mahasiswa jurusan manajemen konsentrasi pemasaran.

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

1. Kedua orang tua dan keluargaku terima kasih karena selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, dan memberikan dukungan moril maupun materil.
2. Bapak Lutfi, SE., M.Fin., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dr. Muazaroh, SE., MT. selaku Ketua Program Studi Strata Satu Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

4. Ibu Dra.Ec. Aniek Maschudah I,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.
5. Bapak Drs.Ec. Harry Widyanoro, M.si. selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan dukungan, saran, doa dan bimbingan yang sangat berarti terutama pada saat perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
6. Ibu Prof. dr. tatik Suryani, MM. selaku dosen penguji proposal skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan, serta dukungan sehingga penulis merasa terbantu dalam proses penyelesaian skripsi.
7. Ibu Emma Julianti, S.E., MM. selaku dosen penguji proposal skripsi sekaligus dosen penguji skripsi yang telah memberikan penilaian, saran serta dukungan sehingga penulis merasa terbantu dalam proses penyelesaian skripsi.
8. Ibu Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M. selaku dosen penguji proposal skripsi sekaligus dosen penguji skripsi yang telah memberikan penilaian, saran serta dukungan sehingga penulis merasa terbantu dalam proses penyelesaian skripsi.
9. Bapak/Ibu Dosen Konsentrasi Pemasaran seluruhnya yang telah membantu penulis dalam memahami tentang teori, konsep, hingga praktek mengenai pemasaran selama penulis belajar di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.

10. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu melalui perkuliahan.
11. Seluruh karyawan akademik, keuangan, kemahasiswaan, karyawan perpustakaan dan pramubakti STIE Perbanas Surabaya.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per-satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan sumbanganberharga dalam penyelesaian skripsi ini.

Sekian kata pengantar yang bisa penulis buat untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Sedikit dan banyaknya kata yang salah pada skripsi ini, penulis memohon maaf sebesar-besarnya dan semoga bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Kesempurnaan hanyalah milik Allah „Azza wa Jalla dan kesalahan dan ketidak sempurnaan hanyalah milik penulis selaku ciptaan-Nya. Terima Kasih.

Surabaya, 23 Maret 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRACT / RINGKASAN	xvii
BAB I LATAR BELAKANG	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Kecintaan Merek	13
2.2.2 Citra Merek	14
2.2.3 <i>Word Of Mouth</i>	16
2.2.4 Kecintaan Merek terhadap <i>Word Of Mouth</i>	17
2.2.5. Citra Merek terhadap <i>Word Of Mouth</i>	18
2.3 Kerangka Pemikiran	18
2.4 Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	20
3.2 Batasan Penelitian	21
3.3 Identifikasi Variabel	21
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
3.4.1 Definisi Operasional	22
3.4.2 Pengukuran Variabel	23
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	24
3.5.1 Populasi	24
3.5.2 Sampel	24
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.6 Instrumen Penelitian	26

3.7 Data dan Metode Pengambilan Data	27
3.7.1 Data	27
3.7.2 Metode Pengumpulan Data	28
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	28
3.8.1 Uji Validitas	28
3.8.2 Uji Reliabilitas	29
3.9 Teknik Analisis Data	30
3.9.1 Analisis Statistik	30
3.9.2 Melakukan Analisis Untuk Menguji Hipotesis ...	31
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	35
4.1.1 Karakteristik Responden Menurut Usia	36
4.1.2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	37
4.1.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	37
4.2 Analisis Data.....	38
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	38
4.2.1.1 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kecintaan Merek.....	40
4.2.1.2 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	41
4.2.1.3 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Word Of Mouth</i>	42
4.2.2 Uji Validitas.....	43
4.2.3 Uji Reliabilitas	45
4.2.4 Regresi Linier Berganda	46
4.3 Pengujian Hipotesis	48
4.3.1 Uji Simultan (Uji F).....	48
4.3.2 Uji Parsial (Uji T)	50
4.4 Pembahasan	52
4.4.1 Pengaruh Kecintaan Merek Terhadap Word Of Mouth pengguna Tupperware	52
4.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap <i>Word Of Mouth</i> pengguna Tupperware	53
BAB V	PENUTUP
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Keterbatasan Penelitian	55
5.3 Saran	56
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Top Brand Produk Plastik Dari Tahun 2012-2014	2
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan penelitian sekarang	11
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Kuisisioner	27
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Usia	36
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	38
Tabel 4.4	Interval Kelas Variabel.....	39
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kecintaan Merek	40
Tabel 4.6	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	42
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Word Of Mouth</i>	43
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Pada Variabel Kecintaan Merek.....	44
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas Pada Variabel Citra Merek	44
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Pada Variabel <i>Word Of Mouth</i>	45
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Variabel Penelitian.....	46
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan Persamaan Regresi.....	48
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi Simultan	49
Tabel 4.14	Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F) Anova ^b	50
Tabel 4.15	Ringkasan Hasil Uji T	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Noel Albert, Dwight Merunka 2013..	9
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Ahmed Rageh Ismail, Gabriella Spinelli 2012	10
Gambar 2.3	Kerangka Penelitian.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuisisioner
Lampiran 2	: Data Karakteristik Responden
Lampiran 3	: Data Tanggapan Responden
Lampiran 4	:Karakteristik Responden Menurut Usia, Jenis Kelamin dan Pekerjaan
Lampiran 5	: Hasil Tanggapan Responden
Lampiran 6	: Uji Validitas
Lampiran 7	: Uji Realibilitas
Lampiran 8	: Hasil Perhitungan Persamaan Regresi
Lampiran 9	: Koefisien Determinasi Simultan
Lampiran 10	: Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F) anova ^b
Lampiran 11	: Ringkasan Hasil Uji T

ABSTRACT

EFFECTS BRAND LOVE AND BRAND IMAGE TO WORD OF MOUTH USERS OF TUPPERWARE IN SURABAYA

ALFU LAELA

2010210271

Alfulaela92@gmail.com

This research as a purpose for understanding how many great influence quality brand love and brand image to word of mouth all employing of the Tupperware at Surabaya city. Population for use this research is already employing expense to buy minimal third times for period the time third mouth at Surabaya. Sample for this research are 66 respondent and removal technique sample the usingly is non-probability sampling with judgment sampling. Instrument analysis for purpose is Regression analysis linier handicap.

Result for this research indicate that statistical variable brand love had influence the most great about word of mouth to large 0,264 which the time that at variable brand image had influence to small with value 0,031. Result from trial hipotesys with using experiment (Y) which point us that second variable indipendent which between brand love (X1) and brand image (X2) that evidence research influence independent variable that is word of mouth (Y).

Experiment result F for this reseach point out result that variable brand love and brand image is suitable for examine word of mouth. Research also result point out adjusted R square to district the value great 0,213 from word of mouth be able to district by the second variable independent inside similitary regression average remainder 0,787 to district by other variable upon outside from the second variable independent which use at this research.

Keywords: brand love, brand image and word of mouth