

**PENGARUH KESADARAN MEREK, PERSEPSI KUALITAS, HARGA
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PRODUK SEPATU BUCCHERI DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH:

DEVI INDAH NUARY

2011210974

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2015

**PENGARUH KESADARAN MEREK, PERSEPSI KUALITAS, HARGA
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PRODUK SEPATU BUCCHERI DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

DEVI INDAH NUARY

2011210974

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 14 Agustus 2015



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

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN MEREK, PERSEPSI KUALITAS, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK SEPATU BUCCHERI DI SURABAYA

Disusun oleh

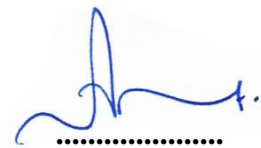
DEVI INDAH NUARY

2011210974

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 27 Agustus 2015

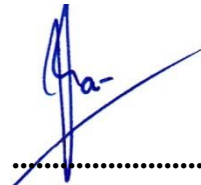
Tim Penguji

Ketua : Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si



.....

Sekretaris : Dr.Drs. Soni Harsono, Msi



.....

Anggota : Drs.Ec. Harry Widiantoro, Msi




.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Devi Indah Nurary
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 5 January 1993
N.I.M : 2011210974
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kesadaran Merek, Persepsi Kualitas, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Sepatu Buccheri Di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua program Sarjana Manajemen
Tanggal : 29 Oktober 2015



(Dr. Muazaroh, SE., M.T)

Dosen Pembimbing
Tanggal : 29 Oktober 2015



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

PERSEMBAHAN

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan selesai dan menjadi lebih mudah tanpa doa dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih dan mempersembahkan kepada :

1. Allah SWT, yang maha pengasih lagi maha penyayang yang selalu melimpahkan rahmat, hidayah, serta barokahnya kepada saya. Serta petunjuk dan kemudahan untuk mengerjakan skripsi dengan baik sampai akhir dan dinyatakan lulus.
2. Orang tuasaya, yang selalu mendoakan agar diberikan kelancaran setiap bimbingan hingga menjelang sidang skripsi tak pernah berhenti member semangat dan dukungan. Dan sekarang saya bias membuat papa dan mama saya bahagia atas kelulusan yang selama ini dinantikan oleh mereka. Tanpa membuat mereka kecewa.
3. Untuk alm nenek saya, terimakasih untuk doanya nek maafkan depi gabisa mudik terakhir bareng nenek dan Cuma bias kasih kado untuk nenek diwaktu nenek udah dipanggil sama allah. Semoga nenek tenang di sisi allah SWT.
4. Saudara-saudarasaya, bang Yogi, yang tak pernah henti member semangat dan selalu membantu saya mengerjakan skripsi dan mengisi kuesioner hehe. Kak Rian, yang selalu ngingetin harus niat ngerjain skripsi dan member semangat dengan cara kasih uang saku tambahan makasih kakakku..

5. Dosen pembimbing, bapak Soni Harsono, yang selalu member arahan. Berkat teguran, nasehat, dan kesabaran yang diberikan saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Dosen wali saya ibu Iramani dan seluruh dosen beserta civitas akademik STIE Perbanas Surabaya, terimakasih banyak atas kebersamaann yang dilewati selama perkuliahan ini.
7. Untuk didi orang yang paling special di hati saya, terimakasih untuk semangatnya, doanya, bantuannya yang selalu setia dan gak pernah capek nemenin aku mulai dari ngerjain bab I, nyebarin kuesioner, sampek nemenin aku sidang makasih juga buat kejutan dan hadiahnya aaa..loph you...
8. Sahabat terbaik saya yang selalu mendukung mewanti-wanti selalu ngajakin jalan disaat-saat mulai lelah dengan skripsi dengerin aku curhat masalah skripsi sampek gak di acc sama dosen penguji dan mendoakan agar sidang aku sukses makasih banyak fellas tusyempreh... akhirnya aku bias nyusulin kalian yang udah pada di wisuda duluan Sonia, arina, caca dan frenzy yang sedang berjuang di semester ini untuk skripsinya smoga sukses dan diberi kelancarannya. Sukses untuk kita semua fellas..
9. Sahabat saya di kampus, bunga dan wa ode terimakasih ya sob buat kebersamaanya semenjak semester 2 sampek semester akhir kita selalu bareng kasih dukungan satu sama lain. Guyonan yang koplak yang bakalan bikin kangen bolos kuliah bareng liburan bareng. Banyak kenangan kita sob, seneng susah udah kita lewatin bareng di kampus selama 4 tahun ini. Tapi perjuangan

kita gak sia-sia masuk kuliah bareng dan lulus dengan menyandang gelar yang sama SE yeeeesemoga kedepannya kita sukses bareng yahh

Untuk april dan anggun makasih banyak untuk ilmunya tanpa kalian tidak ada hasil yang sempurna.

10. Temen-temen seperjuangan : desiana, shita, rizka, dimas, mas soni, mas soly, mbak zara, dian, elen, firda dan seluruh angkatan 2011 yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu terimakasih atas waktu dan kebersamaannya selama perkuliahan ini.

Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, ucapan terimakasih yang singkat ini kiranya merupakan bentuk perhatian atas doa dan dukungan kepada saya. Kiranya kita semua kelak akan mendapat kebahagiaan dan kesuksesan di jalannya masing-masing aminnn...

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi taufiq dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun proposal skripsi ini dengan sedemikian rupa. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat wajib untuk menyelesaikan tanggung jawab sebagai mahasiswa STIE Perbanas Surabaya. Penyusun berharap, proposal penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Merek, Persepsi Kualitas, Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen pada produk sepatu Buccheri di Surabaya”** ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan bagi kita dan para pembaca. Penyusun menyadari bahwascripsi ini jauh dari kata sempurna, Tidak lupa pada penulisan skripsi ini, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penyusun selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini:

1. Lutfi S.E, M.Fin selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan ilmu yang sangat berharga kepada Penyusun selama menyusun skripsi ini.
3. Dr. Muazaroh, S.E., MT. selaku Kepala Program Studi Strata Satu Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

4. Dr.Dra.Ec.Rr.Iramani M.Si. selaku Dosen Wali
5. Orang Tua, keluarga, orang terdekat, dan sahabat atas dukungan dan ilmu
6. Semua responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner
7. Semua pihak yang turut mendukung

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penyusun menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, Oktober 2015

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	13
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Batasan Penelitian	27
3.3 Identifikasi Variabel	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Instrumen Penelitian	35
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	37
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.9 Teknik Analisis Data	39
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	45
4.2 Analisis Data	48
4.3 Analisis Deskriptif.....	51
4.4 Analisis Statistik.....	60
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
4.6 Pembahasan	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 KeterbatasanPenelitian	78
5.3 Saran	79

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Top Brand Index Sepatu Buccheri Tahun 2012-2014.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1	Kisi-kisi Kuesioner.....	35
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	47
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	48
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Kecil.....	49
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Sampel Besar	50
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Besar	51
Tabel 4.8	Interval Kelas	52
Tabel 4.9	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Merek (X ₁)	53
Tabel 4.10	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Kualitas (X ₂)	54
Tabel 4.11	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Harga (X ₃)	56
Tabel 4.12	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek (X ₄).....	57
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	58
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.16	Hasil Uji Autokorelasi.....	64

Tabel 4.17 HasilPerhitunganPersamaanRegresi Linear Berganda.....	66
Tabel 4.18 HasilPerhitunganKoefisienKorelasidanDeterminasi.....	68
Tabel 4.19 HasilPerhitunganUji F.....	70
Tabel 4.20 HasilperhitunganUji T.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Pemikiran Jurnal Muhammad Ehsan Malik (2012).....	10
Gambar 2.2	KerangkaPemikiran	12
Gambar 2.3	KerangkaPemikiran	25
Gambar 4.1	Uji Heteroskedastisitas.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Idenditas Sampel Kecil
- Lampiran 3 : Tabulasi Idenditas Sampel Besar
- Lampiran 4 : Tabulasi Jawaban Responden Sampel Besar
- Lampiran 5 : Tabulasi Jawaban Reponden Sampel Kecil
- Lampiran 6 : Hasil Validitas Dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Hasil Validitas Dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 : Hasil Regresi Linier Berganda

**THE IMPACT OF BRAND AWARENESS, PERCEPTION OF QUALITY,
PRICE AND BRAND IMAGE TO CUSTOMER SATISFACTION ON
BRAND “BUCCHERI” SHOES IN SURABAYA**

ABSTRACT

Devi Indah Nuary
STIE Perbanas Surabaya
Email : deviindahnuary@gmail.com

The purpose of this research is to identification the influenc of variables in brand equity to customer satisfaction. Customer satisfaction s needed in business and it is so important if thr company want to get profit from the product that they produce. Most of the business fashion and beverage are from aboard. If the company want to success, so the company must able to satisfy the customer needs. Brand equity is set of asset about the brand that increase or decrease the value of brand to the company or to customer. in brand The purpose of this research is to identification brand awareness and perceived quality of variables in brand equity, brand image and price as dependent and customer satisfaction as independen variables. In this research, data collecting is done by giving out questionnaires to 82 respondents in Surabaya. Sample collecting technique that is used is non probability sampling with convenience sampling as the sampling method. And in this research the four variables significantly impact customer satisfaction. And the variables that most impact of the customer satisfaction.

Keywords: Brand Awareness, Perception Of Quality, Price, Brand Image, Customer Satisfaction