

**PENGARUH IDENTITAS MEREK, KOMITMEN MEREK, KEPERCAYAAN  
MEREK TERHADAP *WORD OF MOUTH* PRODUK IPHONE  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**KARINA ASTRID ANASTASIA**  
**2009210196**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2015**

**PENGARUH IDENTITAS MEREK, KOMITMEN MEREK, KEPERCAYAAN  
MEREK TERHADAP *WORD OF MOUTH* PRODUK IPHONE  
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**KARINA ASTRID ANASTASIA**

**2009210196**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : ..28. Oktober 2015



**(Dr. Basuki Rachmat, SE., MM)**

# SKRIPSI

## PENGARUH IDENTITAS MEREK, KOMITMEN MEREK, KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP *WORD OF MOUTH* PRODUK IPHONE DI SURABAYA

Disusun oleh :

**KARINA ASTRID ANASTASIA**

**2009210196**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal.....

Tim Penguji

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



**Sekretaris** : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM



**Anggota** : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Karina Astrid Anastasia

Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 21 April 1992

N.I.M : 2009210196

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Strata 1

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : Pengaruh Identitas Merek, Komitmen Merek,  
Kepercayaan Merek Terhadap Word of Mouth  
Produk Iphone di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal : 2 November 2015

Tanggal... 28 Oktober 2015



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



**Dr. Basuki Rachmat, SE., MM**

# MOTTO

*ATTITUDES CHANGE  
EVERYTHING !*

## PERSEMBAHAN

❖ ALLAH SWT, atas segala Rahmat & Hidayah-Nya serta kemudahan yang diberikan dalam proses penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik

### ❖ Kedua Orang Tua Karina

Almarhum Papa di Surga, terima kasih atas segala nasihat, segala motivasi dan pembelajaran hidup yang sangat berarti, terima kasih pula untuk kasih sayang tak terbatas baik moril maupun materil kepada Anakmu ini.. Skripsi ini **SPEŞIAL** banget buat Papa (:

Untuk mama tersayang yang telah melahirkan dan membesarkan Karina dengan penuh kasih sayang, terima kasih atas segala jasa Mama selama ini, terima kasih untuk doa dan ikhtiar Mama untuk anak-anaknya, terima kasih untuk segala perjuangan selama ini, semoga Karina bisa jadi kebanggan untuk Mama & (Alm) Papa (:

### ❖ Dr. Basuki Rahmat, SE., MM

Terima kasih sudah jadi dosen pemasaran sekaligus pembimbing paling bijaksana, paling pengertian, paling sabar, paling asik & TOP banget ! Terima kasih segala waktu dan kesempatan yang diberikan hingga skripsi ini kelar ya Pak hehe ...

### ❖ Abang Adit & Mbak Bek

Terima kasih atas segala support kalian dan perhatian kalian sampe skripsi ini kelar . Makasi sudah mau direpotin setiap harinya dan mau dengerin renekanku.

### ❖ Aa' Iqbal (Iqbal Saputra Harsya,SEI)

Terima kasih selama 6<sup>th</sup> sudah setia di samping Karin, terima kasih buat semua waktu,tenaga,pikiran,support & kegalakannya. MAKAŠIH banget tiap harinya uda ngebantuin skripsi ini dari awal sampe akhirnya selesai !! MAKAŠIH juga buat doa yang tiap hari terpanjat ditiap sholat kita. (ILY)

### ❖ SKRIPSI Kekinian

Cece Yunisva, Unge,Bundanya Kalland (Novia),Mala,Ridha,Ogek si Raja COD,Ayik si Mc Hit\$, Faylis "Drummer Kekinian", Handika"Penyayang SPG", Princess Adhief, Boss Ejak, Pendekar Hendri, Elwin, Dimas Rjyadi, Bangcaaad,Ahong,Šholeh, Kak Vetto, MAKAŠIH buat kerjasamanya selama 1 semester ini & makasi juga motivasi kalian, kebegoan kalian dan keribetan kalian tiap harinya! Šukses buat kita semuaaa ...

### ❖ Best Ingredients

Puteri Yulanda si Artis Dagelan,Pincess Olak,Barbieku Reona, Citra a.ka Pevita,Kiky si Ibu\* Arisan,Ratu Galau Nasya makasiiii banget sudah ngademin hati kalo lagi di PHP dosen / kalo lagi riweuh ama skripsi .Love you all ..

NB : Terima kasih juga utk semua pihak yang sudah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini. Buat tempat\* yang biasa disinggahi buat ngerjain (Mcd,Gekko,Localist,Štarbucks etc) & Mas/Mbak Fotocopy, Tempat Print,Gramaedia .. Terima kasih untuk semuanya, semoga pertolongan semua pihak dibalas Allah ŠWT. Amien Ya Rabb (:

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Identitas Merek, Komitmen Merek, Kepercayaan Merek Terhadap *Word of Mouth* Produk iPhone di Surabaya”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Lutfi S.E, M.Fin selaku Ketua STIE PERBANAS Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE, M.T. selaku Ketua Program Studi Strata Satu Jurusan Manajemen STIE PERBANAS Surabaya yang telah banyak memberikan kemudahan untuk para mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas akhir.
3. Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM selaku dosen pembimbing yang berperan banyak atas selesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah M.Si selaku dosen wali yang telah membimbing Penulis selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
5. Bapak Ibu Dosen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Penulis selama proses pembelajaran.

6. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Akhirnya, Penulis berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi yang baik untuk kedepannya. Berharap terdapat saran-saran yang membangun agar dapat melahirkan berbagai motivasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik bagi Penulis.

Surabaya, Agustus 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 .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	14
2.3 Kerangka Pemikiran .....	22
2.4 Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	23
3.2 Batasan Penelitian .....	24
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian .....	24
3.4 Definisi Operasional dan pengukuran Variabel .....	25
3.5 Instrumen Penelitian .....	27
3.6 Populasi, Sampel dan teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	30
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian .....	31
3.9 Teknik Analisis Data .....	32
3.10 Uji Hipotesis .....	39
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b> ..	<b>40</b>
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	40
4.2 Analisis Data .....	43
4.3 Pembahasan .....	64
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Batasan Penelitian .....	70
5.3 Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Penjualan Smartphone Dunia Melalui Vendor Triwulan II Tahun 2012 dan 2013 .....	3
Tabel 2.1 Tabel Perbandingan penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	12
Tabel 3.1 Tabel Kisi-Kisi Kuisisioner .....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Usia .....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Pengeluaran Per Bulan .....	42
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Identitas Merek .....	44
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Merek .....	46
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Merek ..	46
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Word of Mouth .....	47
Tabel 4.8 Uji Validitas .....	48
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4.10 Tabel Assesment of Normality .....	51
Tabel 4.11 Descriptive Statistics .....	52
Tabel 4.12 Uji Multivariate Outliers .....	54
Tabel 4.13 Goodness of Fit Index CFA Awal .....	56
Tabel 4.14 Modification Indices .....	57
Tabel 4.15 Standarized Regression Weight Model CFA Revisi .....	58
Tabel 4.16 Goodness of Fit Index CFA Revisi .....	59
Tabel 4.17 Goodness of Fit Index Full Model Struktural Awal .....	60
Tabel 4.18 Modification Indices Model Persamaan Struktural Awal .....	61
Tabel 4.19 Gooness of Fit Index Full Model Struktural (Akhir) .....	62
Tabel 4.20 Uji Signifikansi Full Model Struktural .....	63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Gambar Kerangka Penelitian Noel Albert dan Dwight Merunka ..... 10
Gambar 2.2	Gambar Kerangka Penelitian Ali Kazemi, et al ..... 11
Gambar 2.3	Gambar Kerangka Penelitian S.H. Liaou, YC.Chung, YR.Hung ..... 12
Gambar 2.4	Gambar Kerangka Penelitian Peneliti ..... 22
Gambar 3.1	Model Diagram Jalur ..... 34
Gambar 4.1	Gambar Full Struktural Model Uji CFA Awal ..... 56
Gambar 4.2	Gambar Full Struktural Model Uji CFA Revisi ..... 58
Gambar 4.3	Gambar Full Model Struktural Awal ..... 60
Gambar 4.4	Gambar Full Model Struktural Akhir ..... 62

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisioner
- Lampiran 2 Data Tanggapan Responden
- Lampiran 3 Output *Statistics* Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Output *Statistics* Tanggapan Responden
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 6 Uji Normalitas
- Lampiran 7 Uji Univariate Outlier
- Lampiran 8 Uji Multivariate Outlier
- Lampiran 9 Analisis Konfirmatori Faktor
- Lampiran 10 Uji Full Model Struktural
- Lampiran 11 Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil

**INFLUENCE OF BRAND IDENTITY, BRAND COMMITMENT, BRAND TRUST  
TOWARDS WORD OF MOUTH IPHONE PRODUCT  
IN SURABAYA**

**ABSTRACT**

*Karina Astrid Anastasia*  
*myworldmyimagine@yahoo.com*

*In the current era of globalization, rapid technological developments led to increasing business competition. Over the last decade, the brand has an important role for the survival of the company. Brand identity is important in the management of the brand, as more and brand development. At this time, the smartphone has become a necessity for most people in the various countries, the information required by the community, encouraging technology creates sophisticated smartphone, so there are some smartphones that large-scale industrialworld are now competing in the competitive business that is Apple. This can occur due to a more rapid increase sales of competitors, on the other hand can also be indicated commitment and communication mouth (wordof mouth) to thei Phone product that affects whether or not rapid sales growth impact on the iPhone's market share decreased.*

*120 Questionnaire collected data is checked by using a 22:00 AMOS software in structural equation modeling style and all assumptions were confirmed. Creation of trust also can increase the desire began to use or use sustainably for the prospect or customer. In the study the result of a brand identity affects the brand commitment, brand trust and also WOM.*

*Keywords : Brand Identity, Brand Trust, Brand Commitment, and Word of Mouth*