

**ANALISIS PENGARUH EVALUASI MEREK, KEPUASAN  
PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP  
LOYALITAS MEREK  
(STUDI PADA PRODUK HANDPHONE)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

**ARIEF NUR ARROSYID**

**B 100 140 052**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi ini dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH EVALUASI MEREK, KEPUASAN PELANGGAN  
DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK  
(STUDI PADA PRODUK HANDPHONE)**

**OLEH**  
**ARIEF NUR ARROSYID**  
**B 100 140 052**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 25 Januari 2018

Pembimbing



**(Ihwan Susila, Susila, SE, M. Si, P.hD)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



**(Dr. Syamsudin, MM)**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ARIEF NUR ARROSYID**  
NIM : **B 100 140 052**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH EVALUASI MEREK, KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK (STUDI PADA PRODUK HANDPHONE)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 25 Januari 2018

Yang membuat pernyataan,



**(ARIEF NUR ARROSYID)**

## MOTTO

*“Sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam”*

*(QS. Al An'aam: 162)*

*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sampai kaum itu mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”*

*(QS. Ar Ra'd: 11)*

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada tuhanlah hendaknya kamu berharap”*

*(QS. Al Insyirah: 6-8)*

*“Barang siapa menempuh satu jalan untuk mencari ilmu, Allah akan mudahkan baginya jalan ke surga”*

*(Hadist Riwayat Ibnu Majah)*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan Menyebut Nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

Karya ini dipersembahkan sebagai rasa syukur, sayang, hormat, cinta dan baktiku serta rasa tanggung jawabku selama ini kepada:

1. Allah SWT , yang Maha Esa dan Maha Memberi. Dengan segala kuasa-Nya telah memudahkan segala jalanku sehingga proses pembuatan karya ini dapat selesai
2. Bapak dan ibu tercinta dengan segala hormat dan baktiku, terimakasih atas kasih sayang, bimbingan, keikhlasan, dan rangkaian doamu yang tiada pernah putus dan semua yang telah engkau berikan kepadaku, semoga kudapat persembahkan sesuatu yang lebih berarti suatu saat nanti, dan bisa membuat kalian bangga terhadap anakmu ini
3. Terimakasih kepada Adikku Vina Dwi Anggraini tersayang sebagai pemacu semangat, memberikan dukungan, kasih sayang dan doa kepadaku
4. Sahabatku Adita, Fanny, Meidy, Wika yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
5. Almamater UMS tercinta, tempat dimana memberikanku banyak pengetahuan dan mendapatkan banyak sahabat dan teman yang akan selalu mendukung dan melengkapi hari-hariku

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh evaluasi merek, kepuasan pelanggan dan kepercayaan merek terhadap loyalitas merek pada produk handphone. Populasi penelitian ini adalah konsumen produk handphone. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis *convenience sampling*. Berdasarkan metode dan teknik penarikan sampel diperoleh sebanyak 185 responden yang sesuai dengan kriteria. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji determinasi ( $R^2$ ), uji ketepatan model (uji F) dan uji ketepatan parameter penduga (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi merek dan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas merek produk handphone. Berbeda dengan kepercayaan merek, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan merek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas merek produk handphone.

Kata Kunci: Evaluasi Merek, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Merek, Loyalitas Merek

## **Abstract**

This study aims to analyze the influence of brand evaluation, customer satisfaction and brand trust on brand loyalty on mobile products. The population of this research is consumer of mobile phone product. Sampling technique used in this research is non probability sampling with type of convenience sampling. Based on the methods and techniques of sampling obtained as many as 185 respondents in accordance with the criteria. Data collection method used is questionnaire. Data analysis technique in this research is validity test, reliability test, multiple linear regression test, determination test ( $R^2$ ), model accuracy test (F test) and parameter of estimation test (t test). The results showed that brand evaluation and customer satisfaction did not affect the brand loyalty of mobile phone products. In contrast to brand trust, research results show that brand trust has a significant influence on brand loyalty of mobile products.

Keywords: Brand Evaluation, Customer Satisfaction, Brand Trust, Brand Loyalty

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH EVALUASI MEREK, KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK (Studi Pada Produk Handphone)”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr Syamsudin, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE, Msi P.hD., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Ihwan Susila, SE, Msi P.hD., selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Agus Muqorrobin, M.M., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama Penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.



6. Kedua orangtua (Darno & Narmi), terimakasih atas doa, nasihat, perhatian, semangat, serta kasih sayang yang besar dan tanpa batas waktu.
7. Adikku (Vina Dwi Anggraini), yang telah memberikan doa dan dukungan serta sebagai sumber semangat.
8. Buat sahabat-sahabat dan orang-orang yang menyayangiku, terimakasih atas persahabatan dan dukungannya.
9. Semua pihak yang membantu sehingga terciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 25 Januari 2018

Penulis

Arief Nur Arrosyid

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	9
1. Loyalitas Merek .....	9

2. Evaluasi Merek.....	10
3. Kepuasan Pelanggan.....	12
4. Kepercayaan Merek.....	14
B. Penelitian Terdahulu .....	15
C. Model Penelitian.....	17
D. Hipotesis dan Hubungan antar variabel .....	17

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain penelitian .....	21
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	21
1. Variabel Dependen .....	21
2. Variabel Independen.....	22
3. Indikator Pengukuran Variabel .....	23
C. Penentuan Populasi dan Sampel.....	24
1. Populasi.....	24
2. Sampel .....	24
D. Metode Pengumpulan Data .....	25
1. Jenis dan Sumber Data .....	25
2. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Metode Analisis Data.....	26
1. Analisis Deskriptif.....	26
2. Uji Instrumen Data .....	26
3. Uji Ketepatan Model .....	27
4. Uji Hipotesis .....	28

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden .....	30
B. Hasil Analisis Data .....	34
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	37
D. Hasil Uji Ketepatan Model.....	39
E. Hasil Uji Hipotesis.....	41
F. Pembahasan.....	43

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	47
B. Keterbatasan Penelitian.....	47
C. Saran .....	48

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Lima Besar Merek Smartphone Kuartal 2 2017.....	2
Tabel 1.2	Top Brand Indeks Kategori Smartphone .....	3
Tabel 3.1	Indikator Pengukuran Variabel .....	23
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	31
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	31
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Asal .....	32
Tabel 4.5	Merek HP yang Digunakan.....	33
Tabel 4.6	Deskripsi Nilai Mean Variabel Evaluasi Merek .....	34
Tabel 4.7	Deskripsi Nilai Mean Variabel Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel 4.8	Deskripsi Nilai Mean Variabel Kepercayaan Merek.....	36
Tabel 4.9	Deskripsi Nilai Mean Variabel Loyalitas Merek .....	36
Tabel 4.10	Hasil Uji KMO .....	37
Tabel 4.11	Uji Validitas .....	38
Tabel 4.12	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 4.13	Hasil Uji F.....	39
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi .....	40
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	41
Tabel 4.16	Hasil Uji t.....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian.....	17
--------------------------------	----