

**PENGARUH KEGEMBIRAAN, KECINTAAN PADA MEREK, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KOMUNIKASI MULUT KE MULUT**

***THE INFLUENCES OF EXCITEMENT, BRAND LOVE AND BRAND
IMAGE ON WORD OF MOUTH***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:
Laksita Nindyaswuri
20130410390

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Laksita Nindyaswuri

Nomor Mahasiswa : 20130410390

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH
KEGEMBIRAAN, KECINTAAN PADA MEREK, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KOMUNIKASI MULUT KE MULUT”**
tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di
suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat
karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali
yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.
Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang
pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut
dibatalkan.

Yogyakarta, April 2017



METERAI
TEMPEL
5000
Rp
5000
RUPIAH

Laksita Nindyaswuri

MOTTO

Happiness is not how much money we have,
but how much time we can be thankful.

You will never fall if you are afraid to climb.
But there is no joy in living your entire life on the ground.

Tarik nafas dan lihat sekelilingmu dengan seksama,
ketika dunia menggila,
selalu ada celah untuk sejenak bersembunyi dan beristirahat.
Buang nafas dan hapus air mata,
Ketika tempat persembunyianmu terlalu gelap,
Selalu ada pintu yang menunggumu untuk melangkah kaki keluar.
Tersenyum dan sambut tangan mereka,
Ketika dunia berkonspirasi untuk menundukkanmu,
Ingat selalu ada mereka yang menyambutmu dengan senyum yang sama.
Dan bumi pun masih berputar, seiring dengan langkah kakimu,
Seiring dengan cinta dan persahabatan menemukan porosnya.

(kutipan novel Bumi)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bahagia kuhaturkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Kedua orangtuaku, yang sangat menyayangi dan mengasihi penulis dengan tanpa henti mengingatkan untuk selalu dekat dengan Allah SWT agar selalu dimudahkan dalam segala urusan, memberikan motivasi penulis untuk bersemangat menyelesaikan studi sarjana serta selalu mendoakan dimanapun dan kapanpun, serta dapat dimintai pertimbangan, tempat keluh kesah penulis pada saat menghadapi berbagai rintangan dalam hidup.
2. Kakakku Lingga Binangkit, yang selalu mengingatkan tanpa henti untuk segera menyelesaikan studi dan bisa segera mandiri. Terimakasih atas motivasinya selama ini yang berhasil membuatku kepikiran.
3. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatri di hati.
4. Robby Fajrin Marsena, yang selalu mendampingiku dan memberikan motivasi yang luar biasa. Terimakasih atas kesabaranmu dan semangatmu.
5. Kontrakan Arjuna, yang selalu berhasil membuatku ingin ketemu kalian terus, dan berhasil membuatku tak henti ketawa setiap bertemu dengan kalian, Terimakasih atas semangatnya Ayuk, Dewi, Fendy, Azam, Agil, Riswan, Candra, dan Zein. Sukses selalu buat kalian!
6. Erina Anggraeni dan Fahmi Saktiandaru, sahabat dari awal masuk kuliah hingga kini yang selalu jadi tempat pelarianku dari segala sesuatu yang membuatku sedih, terimakasih selalu memberiku semangat dan nasehat, sukses selalu buat kalian!

7. Bidadari Tim J, yang selalu memberikan support untuk bisa menyelesaikan skripsi ini dan selalu menjadi tempatku bertanya segala hal yang tak kuketahui, Terimakasih atas dukungannya Maya, Erma, Tari, Ica, Arin, Fira, Winda, Rina, Azizah, Fatma. Sukses selalu kalian!
8. Sahabat-sahabatku, yang selalu menanyakan kapan lulus, dan selalu setia memberikan semangat untuk cepat-cepat lulus, Terimakasih atas segala sesuatunya Arfi, Dira, Ijah, Nopik, Hana, Silvi, Intan, Cenut, Oca, Mbak Ica, Mas Adit, Rifki, Alfin, Simbah, Ami, Nisrina, Septi dan kawan-kawan. Sukses selalu kalian!

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kegembiraan, Kecintaan pada Merek, dan Citra Merek terhadap Komunikasi Mulut ke Mulut”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam penggunaan taktik mempengaruhi pemasaran produk Eiger dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati, PA., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Ibu Indah Fatmawati, Dr., SE. M.Si selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan berupa kritik dan saran pada saat bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

4. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulisan hingga dapat menyelesaikan studi.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 6 April 2017

Laksita Nindyaswuri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kepribadian Merek.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kecintaan pada Merek.....	Error! Bookmark not defined.
C. Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
D. Komunikasi Mulut ke Mulut.....	Error! Bookmark not defined.
E. Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
F. Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Paradigma Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Setting Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Kriteria Pemilihan Sampel	Error! Bookmark not defined.
F. Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
G. Identifikasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
H. Definisi operasional	Error! Bookmark not defined.
1. Kegembiraan (Dimensi Kepribadian Merek) Error! Bookmark not defined.	Error! Bookmark not defined.
2. Kecintaan pada Merek.....	Error! Bookmark not defined.
3. Citra Merek.....	Error! Bookmark not defined.
4. Komunikasi Mulut ke Mulut	Error! Bookmark not defined.
I. Uji Kualitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.

J. Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Gambaran Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3. Deskripsi Responden Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3. Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
b. Langkah 1: Pembahasan Model Berdasarkan Teori	Error! Bookmark not defined.
c. Langkah 2: Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)	Error! Bookmark not defined.
d. Langkah 3: Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural	Error! Bookmark not defined.
e. Langkah 4: Input Matriks dan Estimasi Model	Error! Bookmark not defined.
f. Langkah 5: Identifikasi Model Struktural	Error! Bookmark not defined.
g. Langkah 6: Menilai Karakteristik <i>Goodness of Fit</i>	Error! Bookmark not defined.
h. Langkah 7: Interpretasi dan Modifikasi Model	Error! Bookmark not defined.
D. Hasil Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN...	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
1. Akademik	Error! Bookmark not defined.
2. Praktek.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	29
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	42
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Menggunakan AMOS 22	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.5 Kategori Tingkatan Jawaban.....	47
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kegembiraan	48
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Kecintaan pada Merek	49
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Citra Merek	50
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Komunikasi Mulut ke Mulut	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Outlier.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Hubungan Antar Variabel.....	57
Tabel 4.13 Pengujian <i>Notes for Model</i>	60
Tabel 4.14 Pengujian Hubungan antara Indikator dengan Variabel	61
Tabel 4.15 Pengujian Awal Hasil <i>Goodness of Fit</i>	63
Tabel 4.16 <i>Output Modification Indices</i>	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dimensi Kepribadian Merek	7
Gambar 2.2 Model Penelitian	23
Gambar 4.1 Statistik Deskriptif.....	47
Gambar 4.2 Model Penelitian Output AMOS 22.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	77
Lampiran 2 Uji Validitas.....	82
Lampiran 3 Uji Reliabilitas dan Uji Normalitas	83
Lampiran 4 Model Penelitian Output AMOS 22	84
Lampiran 5 Model Penelitian Output AMOS 22 (Setelah Outlier dihapus).....	96