

**PENGARUH PREDIKTABILITAS, KESUKAAN, KOMPETENSI, REPUTASI DAN  
KEPERCAYAAN PADA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS SERTA  
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

***THE INFLUENCE OF PREDICTABILITY, LIKING, COMPETENCE, REPUTATION,  
TRUST IN THE COMPANY TOWARD LOYALTY AND TRUST AS MEDIATING  
VARIABLE***

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**AHLUL FADLI IMANSYAH**

**20130410343**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ahlul Fadli Imansyah

Nomor Mahasiswa : 20130410343

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH PREDIKTABILITAS, KESUKAAN, KOMPETENSI, REPUTASI DAN KEPERCAYAAN PADA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS SERTA KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI** 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, Maret 2017

Materai, 6.000,-

Ahlul Fadli Imansyah

## **MOTTO**

“Barang siapa keluar mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah”

(HR. Turmudzi)

“Hai orang-orang yang beriman, Jadikan sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu,  
sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Al-Baqarah: 153)

“Apabila di dalam diri seseorang masih ada rasa malu dan takut untuk berbuat  
suatu kebaikan, maka jaminan bagi orang tersebut adalah tidak bertemunya ia  
dengan kemajuan selangkah pun”

(Ir. Soekarno)

## **PERSEMBAHAN**

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada

Semangatmu, cintamu, tulusmu, sederhanamu, dan semua tentangmu mengajarkan aku pada satu hal yang tidak akan pernah terlupakan yaitu untuk selalu berterima kasih kepadamu wahai engkau Ayah dan Ibu. Terima kasih Ayahanda dan Ibunda yang sangat luar biasa mendidikku dengan cara yang tidak mudah.

Terima kasih untuk seluruh keluarga besar yang dengan tulus memberikan motivasi dan doa untuk menjadi lebih baik, terutama Adikku (Ersa Trisambodo) dan Kakaku (Revo Purwa Nugraha) yang telah mendoakan dan membimbing hingga saat ini.

Terima kasih untuk semua teman-teman ku kelas Manajemen I, KKN 10 Ngaran dan semua teman-teman ku di Yogyakarta.

Yogyakarta terima kasih telah memberikan bekal dan pengalaman yang tak akan terlupakan untuk masa depan.

Untuk Almamaterku , Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	2
A. Latar Belakang Masalah .....	2
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Landasan Teori .....	9
B. Karakteristik Merek .....	10
1. Prediktabilitas Merek .....	10
2. Kesukaan Merek .....	10
3. Kompetensi Merek .....	11
4. Reputasi Merek .....	11
5. Kepercayaan pada Perusahaan .....	12
6. Kepercayaan Merek .....	12
7. Loyalitas Merek .....	13
C. Hipotesis .....	14

Model Penelitian .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Desain Penelitian .....	20
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	20
C. Teknik Pengambilan Data .....	21
D. Definisi Operasional variabel penelitian .....	22
1. Variabel Eksogen .....	22
2. Variabel Mediasi .....	24
3. Variabel Endogen .....	24
E. Instrumen Penelitian .....	25
F. Uji Kualitas Instrumen .....	26
1. Uji Validitas .....	26
2. Uji Reliabilitas .....	26
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	27
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
A. Gambaran Umum Obyek/ Subyek Penelitian .....	33
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	35
a) Uji Validitas .....	36
b) Uji Reliabilitas .....	37
c) Uji Deskriptif .....	37
C. Hasil Penelitian ( Uji Hipotesis) .....	40
1. Langkah 1: Pengembangan model berbasis konsep dan teori .....	40
2. Langkah 2: Menyusun Diagram Jalur ( <i>Path Diagram</i> ) .....	40
3. Langkah 3: Persamaan Struktural .....	42
4. Langkah 4: Input Matriks dan Estimasi Model .....	43
5. Langkah 5 : Identifikasi model struktural .....	48
6. Langkah 6: Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	51
7. Langkah 7: Interpretasi dan Modifikasi Model .....	53
D. Pembahasan .....	56
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
A. Simpulan .....	60

B. Saran .....	61
C. Keterbatasan Penelitian .....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	63
LAMARAN.....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Market Shared smartphone</i> diseluruh dunia .....	4
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden .....	35
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas menggunakan IBM SPSS 22 .....	36
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Formal menggunakan IBM SPSS 22 .....	37
Tabel 4. 5 Descriptive Statistics .....	38
Tabel 4. 6 Pengujian <i>Outlier</i> .....	43
Tabel 4. 7 Pengujian Normalitas .....	44
Tabel 4. 8 Uji Hipotesis .....	46
Tabel 4. 9 <i>Notes for Model</i> .....	48
Tabel 4. 10 <i>Result (Default model)</i> .....	48
Tabel 4. 11 Hubungan antar variabel .....	49
Tabel 4. 12 Hasil <i>Goodness of fit</i> .....	52
Tabel 4. 13 <i>Variances: (Group number 1 - Default model)</i> .....	54
Tabel 4. 14 Output Modifikasi.....	55



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 .....	9
Gambar 2. 2 .....	19
Gambar 4 1 .....	41
Gambar 4. 2 .....	42
Gambar 4. 3 .....	53

## LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Kuisisioner .....	66
Lampiran 2 : Hasil uji karakteristik responden .....	73
Lampiran 3 : Hasil Uji Kualitas Instrumen (Uji Validitas) .....	75
Lampiran 4 : Uji reliabilitias data formal .....	79
Lampiran 5 : Uji Deskriptif .....	81
Lampiran 6 : Path Diagram .....	82
Lampiran 7 : Uji Outlier .....	84
Lampiran 8 : Pengujian Normalitas .....	87
Lampiran 9 : Pengujian Hipotesis .....	88
Lampiran 10 : Standardized Regression Weight .....	89
Lampiran 11 : Modifikasi Model .....	90
Lampiran 12 : Covariences .....	91
Lampiran 13 : Model Fit Amos .....	92