

**PENGARUH KEPERCAYAAN ATAS MEREK PADA PEMBENTUKAN  
LOYALITAS MEREK SONY ERICSSON**



Oleh

**ALEX PRASTYAWAN**

2005 041 0148

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2010

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KEPERCAYAAN ATAS MEREK PADA PEMBENTUKAN**  
**LOALITAS MEREK SONY ERICSSON**

Diajukan oleh

**ALEX PRASTYAWAN**

**20050410148**

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing

**Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono**

Tanggal.....

NIK :

1914

THE UNIVERSITY OF CHICAGO  
DEPARTMENT OF CHEMISTRY

REPORT

ON THE

RESEARCH

CONDUCTED BY

DR.

1914

BY THE UNIVERSITY OF CHICAGO

1914

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KEPERCAYAAN ATAS MEREK PADA PEMBENTUKAN**  
**LOYALITAS MEREK SONY ERICSSON**

Diajukan oleh

ALEX PRASTYAWAN

20050410148

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 25 Agustus 2010

Yang terdiri dari

Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

Ketua Tim Penguji

Misbahul Anwar, SE. M.Si.

Anggota Tim Penguji

Drs. Winarso, MBA.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, SE. M.Si.

NIK: 143 014

1944

1. The first part of the document is a list of names and addresses of the members of the committee.

2. The second part is a list of the names of the members of the committee.

3. The third part is a list of the names of the members of the committee.

4. The fourth part is a list of the names of the members of the committee.

5. The fifth part is a list of the names of the members of the committee.

6. The sixth part is a list of the names of the members of the committee.

7. The seventh part is a list of the names of the members of the committee.

8. The eighth part is a list of the names of the members of the committee.

9. The ninth part is a list of the names of the members of the committee.

10. The tenth part is a list of the names of the members of the committee.

11. The eleventh part is a list of the names of the members of the committee.

12. The twelfth part is a list of the names of the members of the committee.

13. The thirteenth part is a list of the names of the members of the committee.

14. The fourteenth part is a list of the names of the members of the committee.

15. The fifteenth part is a list of the names of the members of the committee.

16. The sixteenth part is a list of the names of the members of the committee.



17. The seventeenth part is a list of the names of the members of the committee.

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama: Alex prastyawan

Nomor mahasiswa: 2005041018

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Pengaruh kepercayaan atas merek pada pembentukan loyalitas merek Sony Ericsson” 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

### **Motto**

- ❖ Hidup bukan untuk main-main, tentukan tujuan agar hidup menjadi bukan main. (Ibrahim Fiqy)
  
- ❖ Bila sebuah masalah bisa diselesaikan, selesaikanlah, jangan khawatir. Bila tidak bisa diselesaikan, khawatir pun tidak akan menyelesaikan masalah. (Pepatah Tibet)
  
- ❖ Kita semua punya masalah. Ketika kita merasa khawatir, kita melipatgandakannya. Maka janganlah khawatir. Bergembiralah.
  
- ❖ Jika tak punya cukup waktu untuk mengerjakan suatu pekerjaan, maka jadikan pekerjaan itu cepat untuk diselesaikan.
  
- ❖ Masa muda masa yang berapi api (Roma Irama)
  
- ❖ ALL IS WELL

**Kupersembahkan Kepada:**

- **BAPAK DAN IBU TERCINTA YANG TELAH MEMBERIKAN DUKUNGAN BERUPA MORAL DAN MATERI.**
- **KEDUA ADIK PEREMPUAN KU EVA DEWI PURITA DAN DIAN FITRI KUSUMA WARDANI.**
- **MBOK DHE YANG TELAH MEMBERIKAN TEMPAT SINGGAH YANG NYAMAN DAN PERHATIAN YANG TULUS SELAMA AKU MERANTAU DI JOGJA.**
- **BAMBANG BUDI RAHARJO, TEMAN BAIKKU.**
- **EPIANA, SATU DARI SEMUA PEREMPUAN DI DUNIA YANG PALING AKU INGINKAN KETERTARIKANNYA.**
- **SRI NGATINI SE, TEMAN KU YANG BANYAK MEMBANTU Pengerjaan skripsi ini.**
- **DAN UNTUK TEMAN-TEMAN SEMUA YANG TAK BISA DISEBUT SATU PERSATU.**



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari secara empirik pengaruh variabel *trust in a brand* terhadap *brand loyalty*, namun terlebih dahulu menguji anteseden-anteseden *trust in a brand* yang meliputi *brand characteristic*, *company characteristic*, dan *consumer – brand characteristic*. Merek yang diteliti adalah merek Sony Ericsson. Responden dalam penelitian ini diambil dari mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang menggunakan telepon seluler merek Sony Ericsson. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel *trust in a brand* berpengaruh signifikan terhadap *brand loyalty*. Variabel *brand reputation* yang menjadi bagian dari *brand characteristic* berpengaruh positif dan signifikan pada *trust in a brand*. Variabel *company reputation* yang menjadi bagian dari *company characteristic* berpengaruh positif dan signifikan pada *brand loyalty*. Variabel *brand liking* yang menjadi bagian dari variabel *consumer-brand characteristic*.

Kata kunci: *trust in a brand*, *brand loyalty*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan atas Merek Pada Pembentukan Loyalitas Merek Sony Ericsson”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dengan meningkatkan kepercayaan atas merek dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof.Dr. Heru Kurnianto Tjahjono yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
2. Bapak dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada saya hingga dapat menyelesaikan karya tulis ini.
3. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Merek.....	12
B. Loyalitas Merek.....	14
C. Kategori Loyalitas.....	18
D. Tahap-tahap Loyalitas Berdasarkan Pendekatan <i>Behavioral</i> dan <i>Attitudinal</i> .....	20
E. Kepercayaan atas Merek.....	23
F. Karakteristik Merek Sebagai anteseden Kepercayaan atas merek.....	24
1. Reputasi merek.....	25
2. Prediksi atas merek.....	26
3. Kompetensi merek.....	27
G. Karakteristik Perusahaan Sebagai Antesenden Kepercayaan atas Merek.....	27
1. Kepercayaan atas perusahaan.....	28
2. Reputasi perusahaan.....	28

3. Motif-motif yang dipersepsikan oleh perusahaan.....	29
4. Integritas perusahaan.....	30
H. Karakteristik Merek Konsumen sebagai Antesedenkepercayaan atas Merek.....	31
1. Kesamaan antara konsep diri konsumen dan kepribadian merek.....	32
2. Kesukaaan atas merek.....	33
3. Pengalaman atas merek.....	34
4. Kepuasan atas merek.....	35
5. Dukungan teman.....	36
I. Hubungan Kepercayaan atas Merek dengan Loyalitas Merek.....	37
J. Penelitian Terdahulu dan Hipotesis.....	37
1. Reputasi mreka.....	37
2. Prediksi atas merek.....	38
3. Kompetensi merek.....	39
4. Kepercayaan atas perusahaan.....	40
5. Reputasi perusahaan.....	40
6. Motif-motif yang dipersepsikan oleh perusahaan.....	41
7. Integritas perusahaan.....	41
8. Kesamaan antara konsep diri konsumen dan kepribadian merek.....	42
9. Kesukaan atas merek.....	43
10. Pengalaman atas merek.....	44
11. Kepuasan atas merek.....	44
12. Dukungan teman.....	45
13. Kepercayaan atas merek.....	46
K. Model Penelitian.....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>

A. Obyek Penelitian.....	51
B. Jenis Data.....	51
C. Teknik Pengambilan sampel.....	51
D. Teknik Pengumpulan Data.....	52
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	52
a. Karakteristik merek.....	53
1) Reputasi merek.....	53
2) Prediksi atas merek.....	53
3) Kompetensi merek.....	54
b. Karakteristik perusahaan.....	54

2) Reputasi perusahaan.....	55
3) Motif-motif yang dipersepsikan oleh perusahaan.....	55
4) Integritas perusahaan.....	56
c. Karakteristik merek konsumen.....	56
1) Kesamaan antara konsep diri konsumen dengan kepribadian merek.....	56
2) Kesukaan atas merek.....	56
3) Pengalaman atas merek.....	57
4) Kepuasan atas merek.....	57
5) Dukungan teman.....	58
d. Kepercayaan atas merek.....	58
e. Loyalitas merek.....	59
F. Skala yang Digunakan.....	60
G. Uji kualitas Instrumen.....	62
1. Uji validitas awal.....	62
2. Uji reliabilitas awal.....	65
H. Metode analisis data.....	67
a. Regresi berganda.....	68
b. Regresi sederhana.....	70
c. Uji R.....	71
d. Uji F.....	71
e. Uji t.....	72

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....73

A. Analisi deskriptif.....	73
1. Karakteristik responden.....	73
a. Responden berdasarkan Fakultas.....	73
b. Responden berdasarkan pencarian informasi merek.....	74
c. Responden yang menentukan dalam memilih produk.....	74
d. Responden yang menentukan dalam memilih warna.....	75
e. Responden berdasarkan keterlibatan dalam transaksi pembelian.....	75
f. Responden berdasarkan pengambilan keputusan pembelian.....	75
g. Responden berdasarkan lama pemakaian produk.....	76
B. Analisis Instrumen.....	76
1. Uji validitas.....	76
2. Uji reliabilitas.....	80
C. Hasil Penelitian (Uji hipotesis).....	82

2. Regresi sederhana untuk kepercayaan atas merek pada loyalitas merek.....	87
3. Uji $R^2$ .....	89
4. Uji F (f-test) Untuk anteseden-anteseden kepercayaan atas merek.....	90
5. Uji t untuk anteseden-anteseden kepercayaan atas merek.....	91
a. Pengujian hipotesis reputasi merek.....	91
b. Pengujian hipotesis prediksi atas merek.....	92
c. Pengujian hipotesis kompetensi merek.....	93
d. Pengujian hipotesis kepercayaan atas perusahaan.....	94
e. Pengujian hipotesis reputasi perusahaan.....	94
f. Pengujian hipotesis motif-motif yang dipersepsikan oleh pelanggan.....	95
g. Pengujian hipotesis integritas perusahaan.....	96
h. Pengujian hipotesis kesamaan antara konsep diri konsumen dan kepribadian merek.....	97
i. Pengujian hipotesis kesukaan atas merek.....	97
j. Pengujian hipotesis pengalaman atas merek.....	98
k. Pengujian hipotesis kepuasan atas merek.....	99
l. Pengujian hipotesis dukungan teman.....	100
D. Pembahasan.....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
A. Kesimpulan .....	103
B. Saran.....	104
C. Keterbatasan penelitian.....	105

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

1.1.	Kategori loyalitas.....	18
3.1.	Hasil uji validitas awal.....	63
3.2.	Hasil uji reliabilitas awal.....	65
4.1.	Responden berdasarkan Fakultas.....	73
4.2.	Responden berdasarkan pencarian informasi merek.....	74
4.3	Responden yang menentukan dalam memilih produk.....	74
4.4	Responden yang menentukan dalam memilih warna.....	75
4.5	Responden berdasarkan keterlibatan dalam transaksi pembelian.....	75
4.6	Responden berdasarkan pengambilan keputusan pembelian .....	75
4.7	Responden berdasarkan lama pemakaian produk.....	76
4.8	Uji validitas.....	77
4.9	Uji reliabilitas.....	81
4.10	Hasil pengujian regresi linear berganda.....	83
4.11	Hasil pengujian linear sederhana.....	88
4.12	Uji $R^2$ .....	89
4.13	ANOVA .....	90

## **DAFTAR GAMBAR**

1.1. Patronase ulang.....	19
1.2. Empat tahap loyalitas.....	22
1.3. Model penelitian.....	48