

**PENGARUH *BRAND EQUITY* MOBIL TOYOTA YARIS TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada Pengguna Mobil Toyota Yaris di Yogyakarta)

***THE EFFECT OF TOYOTA YARIS BRAND EQUITY TOWARD THE
CUSTOMER SATISFACTION***

(A Study on the Users of Toyota Yaris in Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

AKHMAD FAUZAN HANAFI

20090410034

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

SKRIPSI

PENGARUH *BRAND EQUITY* MOBIL TOYOTA YARIS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada Pengguna Mobil Toyota Yaris di Yogyakarta)

THE EFFECT OF TOYOTA YARIS BRAND EQUITY TOWARD THE CUSTOMER SATISFACTION

(A Study on the Users of Toyota Yaris in Yogyakarta)



Diajukan oleh

AKHMAD FAUZAN HANAFI

20090410034

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Heru Kurnianto Tjahjono, Prof. Dr. MM
NIK : 19710927200004143

Tanggal

SKRIPSI

PENGARUH *BRAND EQUITY* MOBIL TOYOTA YARIS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi pada Pengguna Mobil Toyota Yaris di Yogyakarta)

THE EFFECT OF TOYOTA YARIS BRAND EQUITY TOWARD THE CUSTOMER SATISFACTION

(A Study on the Users of Toyota Yaris in Yogyakarta)

Diajukan oleh

AKHMAD FAUZAN HANAFI

20090410034

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Yang terdiri dari

Ketua Tim Penguji

Heru Kurnianto Tjahjono, Prof. Dr. MM

NIK : 19710927200004143

Anggota Tim Penguji

Anggota Tim Penguji

Dr. Siti Dyah Handayani., MM

NIK : 19680531199202143012

Sutrisno Wibowo, SE., MM

NIK : 19690801199303143030

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, SE., MSi.

NIK.19660604199202 143016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Akhmad Fauzan Hanafi

Nomor mahasiswa : 20090410034

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**PENGARUH *BRAND EQUITY* MOBIL TOYOTA YARIS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Pengguna Mobil Toyota Yaris di Yogyakarta)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini 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 bahwa karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta,

Materai, 6000,-

Akhmad Fauzan Hanafi

MOTTO

Allah bersama Mahasiswa Tingkat Akhir ☺

Man Jadda Wa Jadda

(siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan mendapatkan)

"Aku orang yang tidak pernah gagal, hanya sedang belajar, berusaha untuk sukses. Karena kegagalan yang sebenarnya adalah saat ketika kita berhenti mencoba."

***"Success is not final, failure is not fatal
it is the courage to continue that counts"***

(Winston Churchill)

***Success is simple. Do what's right,
the right way, at the right time.***

(Arnold H. Glasow)

PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada ALLAH yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik walau tidak tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

ALLAH yang maha Esa karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat dibuat dan diselesai. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.

Mamah dan Papa saya, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari kedua orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian bapak ibuku. Untuk adik-adik ku Ahmad Fauzan Hakim, Noor Maulida Ardana, dan sibungsu Fatimah Az-zahra semoga menjadi anak yang sholeh dan sholehah dan berbakti kepada kedua orang tua.

Prof Heru, yang telah membimbing saya dari proposal sampai dengan saya lulus skripsi, terima kasih banyak prof atas waktu dan ilmunya yang sangat luar biasa ini. Dan untuk semua dosen-dosen manajemen terima kasih banyak telah memberikan saya ilmu yang sangat bermanfaat ini.

Teman-teman satu angkatan 2009 terimakasih telah meberikan Motivasi yang luar biasa untuk Fahrul, Lasman, Ridho, Damas, Angga, Mumuy, dll.

Terima kasih kepada Fany Makki, Roby Putra, Suryo, Wan abut, dan Indra Pantek Terakhir buat anak-anak KOG Jogja yang sudah memberikan support untuk menyelesaikan skripsi yang melelahkan ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “pengaruh brand equity mobil Toyota yaris terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Pengguna Mobil Toyota Yaris di Yogyakarta)”.

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 penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

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

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Heru Kurnianto Tjahjono, Prof, Dr. MM. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah dan Ibu serta adik-adik ku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

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 kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Keputusan Pembelian.....	10
2. Merek.....	12
3. Ekuitas Merek (<i>Brand Equity</i>).....	16
4. Kepuasan Konsumen.....	25

B. Penelitian Terdahulu	30
C. Hipotesis	31
D. Model Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Subyek Penelitian	36
B. Jenis Data.....	36
C. Teknik Pengambilan Sampel	36
D. Teknik Pengumpulan Data	37
E. Definisi Operasional Variabel	39
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data	40
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	49
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	50
C. Hasil Penelitian.....	53
D. Pembahasan (Interpretasi)	67
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN..	68
A. Simpulan.....	68
B. Saran	69
C. Keterbatasan Penelitian.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1. Data penjualan mobil <i>hatchback</i> di Indonesia.....	5
1.2. Data penjualan mobil di Indonesia.....	5
3.1. Kisi-Kisi Kuesioner Variabel <i>Brand Equity</i>	38
3.2. Kisi-Kisi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan.....	38
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	39
4.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
4.2. Hasil Uji Validitas <i>Brand Equity</i>	51
4.3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	51
4.4. Hasil Uji Reabilitas.....	52
4.5. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
4.6. Destribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Merek.....	54
4.7. Destribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kualitas.....	55
4.8. Destribusi Frekuensi Variabel Asosiasi Merek.....	56
4.9. Destribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Merek.....	57
4.10. Destribusi Frekuensi Variabel Aset Merek Lainnya.....	58
4.11. Destribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	59
4.12. Hasil Uji Normalitas.....	60
4.13. Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
4.14. Hasil Uji Heteroskedastisita.....	62
4.15. Hasil Uji Regresi Linear Ganda.....	62

DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Penelitian	35
3.1. Kurva Uji t	47
3.2. Kurva Uji f	48