

**PENGARUH KETERLIBATAN MEREK DAN PENGALAMAN MEREK
TERHADAP LOYALITAS MEREK DENGAN KEPERCAYAAN MEREK
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

(Studi pada Traveloka)

***THE EFFECT OF BRAND ENGAGEMENT AND BRAND EXPERIENCE ON
BRAND LOYALTY WITH BRAND TRUST AS A VARIABLE INTERVENING***

(Study on Traveloka)



Diajukan Oleh :

CLARISA NUSANTARI ARYA PUTRI

20190410235

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

**PENGARUH KETERLIBATAN MEREK DAN PENGALAMAN MEREK
TERHADAP LOYALITAS MEREK DENGAN KEPERCAYAAN MEREK
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

(Studi pada Traveloka)

***THE EFFECT OF BRAND ENGAGEMENT AND BRAND EXPERIENCE ON
BRAND LOYALTY WITH BRAND TRUST AS A VARIABLE INTERVENING***

(Study on Traveloka)

SKRIPSI

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

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Diajukan Oleh :

CLARISA NUSANTARI ARYA PUTRI

20190410235

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Clarisa Nusantari Arya Putri

NIM : 20190410235

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : PENGARUH KETERLIBATAN MEREK DAN PENGALAMAN
MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK DENGAN KEPERCAYAAN
MEREK SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi pada Traveloka)

Skripsi ini adalah hasil karya Saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah Saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari karya Saya ini merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain, maka Saya bersedia dicabut gelar kesarjanaannya.

Yogyakarta, 21 Maret 2023

A 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp is shown with a handwritten signature in blue ink over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'MUTUWAJIB', and 'STAMPEL'. The serial number 'QJ2FDGAKX2154N4138' is visible at the bottom.

Clarisa Nusantari Arya Putri

MOTTO

Barang siapa yang bertakwa kepada Allah niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya

(Q.S At-Thalaq : 4)

Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah. Sungguh Allah maha melihat akan hamba-hambaNya.

(Q.S Gafir 44)

Lakukan hal kecil dengan cinta yang besar agar mendapat hasil yang maksimal

(Anonim)

“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”

Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, kesehatan dan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Skripsi ini Saya persembahkan untuk kedua Orang Tua saya, Bapak Bimo Ariyo dan Ibu Purwanti yang telah senantiasa memberikan wejangan dan dukungan penuh, tak lupa juga selalu memberikan do'a dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu.

Saya persembahkan juga kepada Bapak Muhammad Miftahun Nadzir, BABA., MBA selaku dosen pembimbing yang selalu menyempatkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Tak lupa saya ucapkan banyak terima kasih untuk adik-adik saya, Fajri Suci Ramdani, Zelda Ines Alyska, Yelda Ines Alisya serta Aqila Fatimah yang telah senantiasa memberikan dukungan serta semangat yang tinggi.

Saya persembahkan juga untuk teman seperjuangan saya Annisa Nur Azizah yang senantiasa membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir perkuliahan ini.

Serta untuk teman-teman dan pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah membantu saya dalam proses penelitian skripsi saya.

KATA PENGANTAR

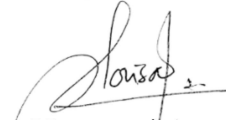
Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia- Nya kepada penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan ridho, kesehatan, kemudahan serta kemampuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua saya yang senantiasa selalu mendukung dan memberikan semangat selama proses pengerjaan skripsi ini.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Bapak Prof. Rizal Yaya, SE, M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP yang telah memberikan kemudahan selama penulisan laporan.
4. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Muhammad Miftahun Nadzir, BABA, MBA yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

6. Fajri Suci Ramdani, Zelda Ines Alyska, Yelda Ines Alisya dan Aqila Fatimah Azzahra yang selalu mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman seperjuangan saya sejak mengerjakan skripsi hingga detik ini Annisa Nur Azizah dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Yogyakarta, 21 Maret 2023



Clarisa Nusantari Arya Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iiiv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori	11
B. Pengembangan Hipotesis.....	15
C. Model Penelitian.....	31
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN.....	32
A. Pendekatan Penelitian	32
B. Responden Dan Objek Penelitian.....	32
C. Jenis Data.....	33
D. Teknik Pengambilan Data.....	33
E. Definisi Operasional.....	35
a. Uji Instrumen	39
b. Uji Asumsi Klasik	40
c. Uji Hipotesis dan Alat Analisis	42

BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Objek Dan Subjek Penelitian	47
B. Uji Kualitas Instrumen	51
C. Uji Asumsi Klasik	60
D. Hasil Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis	63
E. Pembahasan	70
BAB V	76
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	76
A. Simpulan	76
C. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	85