

**PENGARUH *BRAND EXPERIENCE*, *BRAND AUTHENTICITY*, *BRAND EQUITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION***

**(STUDI PADA PELANGGAN PRODUK SEPATU SNEAKERS MEREK NIKE)**

***THE INFLUENCE OF BRAND EXPERIENCE, BRAND AUTHENTICITY, AND BRAND EQUITY ON CUSTOMER SATISFACTION***

***(A STUDY ON CUSTOMERS OF NIKE SNEAKERS PRODUCTS)***



**Disusun oleh:**

**OGGY ADIE PRIANTO**

**20200410220**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

***PENGARUH BRAND EXPERIENCE, BRAND AUTHENTICITY, BRAND  
EQUITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION***

**(STUDI PADA PELANGGAN PRODUK SEPATU SNEAKERS MEREK  
NIKE)**

***THE INFLUENCE OF BRAND EXPERIENCE, BRAND AUTHENTICITY,  
AND BRAND EQUITY ON CUSTOMER SATISFACTION***

***(A STUDY ON CUSTOMERS OF NIKE SNEAKERS PRODUCTS)***

**Skripsi**

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



**PROPOSAL**

**Disusun oleh:**

**Nama: Oggy Adie Prianto**

**NIM: 20200410220**

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

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Oggy Adie Prianto

Nomor Induk Mahasiswa : 20200410220

Menyatakan bahwa skripsi ini berjudul "**Pengaruh *Brand Experience, Brand Authenticity, Brand Equity Terhadap Customer Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Produk Sepatu Sneakers Merek Nike)***" tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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, 30 Agustus 2023



Oggy Adie Prianto

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, skripsi ini telah terselesaikan dengan tepat waktu. Penulis ingin mengungkapkan terima kasih dan mempersembahkan hasil penelitian ini kepada beberapa pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, baik dari segi materi, moral ataupun spiritual. Ungkapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Teruntuk pahlawan keluarga, bapak Muhammad Shokip terima kasih atas semua hal yang engkau berikan kepada anakmu ini. Terimakasih atas kasih sayang, ilmu, dan materi yang bapak berikan. Saya merasa sangat bangga memiliki seorang bapak yang sangat pekerja keras, sayang kepada semua keluarganya dan selalu mewujudkan apapun semua keinginan anak-anaknya. Saya akan buktikan kepada bapak, bahwa saya akan menjadi anak yang sukses tanpa harus menjadi seorang polisi yang bapak inginkan.
2. Teruntuk Ibu Jasmani yang merupakan seseorang yang menjadi penyemangat serta tempat untukku menceritakan semua kisah sedih maupun senang. Terimakasih ibu, berkat doamu selalu membantu dalam setiap langkah kuliahku. Terimakasih atas segalanya, terima kasih sudah menjadi ibu yang tidak menuntut apapun kepada anaknya terimakasih karena aku telah terlahir dari rahimmu.
3. Kepada sahabat-sahabatku Alpianur, Tode, Pablo, dan Munadiah, terima kasih atas support yang kalian berikan, terima kasih atas waktu, materi, dan hiburan yang kalian berikan disaat mengerjakan skripsi. Mungkin apabila

tidak ada dukungan serta bantuan dari kalian, skripsi saya tidak akan selesai dengan tepat waktu.

4. Saudara kandungku, Riyan Andreano sofani dan Adinda Yuanita Cantik yang selalu menjadi pendorong dan penyemangatku untuk bisa ada difase sekarang. Abang akan buktikan kalo abang bisa sukses dan bisa mewujudkan apapun yang kalian inginkan kedepannya.
5. Teman-teman kuliah ku, Fabian Dwi Saputra, Alpianur, Ridho Ichwan, Fabian Arya, Bhara Putra, dan Toni terimakasih atas bantuan dan dukungan yang telah kalian berikan. Berkat bantuan dan dukungan dari kalian, saya menjadi lebih semangat lagi untuk menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Brand Experience, Brand Authenticity, Brand Equity Terhadap Customer satisfaction (Studi Pada Pelanggan Produk Sepatu Sneakers Merek Nike)***”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja pemasaran dan memberikan ide pengembangan penelitian bagi mahasiswa/i.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang penuh kesabaran dalam memberikan petunjuk, masukan dan nasihat selama proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.
4. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu selama masa perkuliahan yang InsyaAllah akan terus bermanfaat.
5. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membantu kelancaran dalam rangkaian proses penulisan tugas akhir (skripsi) ini.
6. Bapak dan Ibu serta saudara-saudaraku yang telah memberikan dorongan, semangat, serta do'a sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi tepat waktu.

7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan semangat serta mendoakan dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir (skripsi) ini. Oleh karena itu kritik, saran dan pengembangan penelitian sangat diperlukan untuk memperdalam penelitian dalam topik ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, September 2023

Penulis



Oggy Adie Prianto

## DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>INTISARI</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB 1</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang Penelitian</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	7
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	7
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	8
<b>BAB II</b> .....	9
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	9
<b>A. Landasan Teori</b> .....	9
<b>B. Hasil Penelitian Terdahulu</b> .....	15
<b>C. Pengembangan Hipotesis</b> .....	30
<b>D. Model Penelitian</b> .....	34
<b>BAB III</b> .....	36
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	36
<b>A. Objek dan Subjek Penelitian</b> .....	36
<b>B. Jenis Data</b> .....	36
<b>C. Teknik Pengambilan Sampel</b> .....	37
<b>E. Definisi Operasional Variabel Penelitian</b> .....	40
<b>F. Uji Kualitas Instrumen</b> .....	42
<b>G. Alat Analisis dan Uji Hipotesis</b> .....	45



<b>BAB IV</b> .....	52
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	52
<b>A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian</b> .....	52
<b>B. Uji Kualitas Instrumen</b> .....	57
<b>C. Hasil Penelitian</b> .....	65
<b>D. Pengujian hipotesis</b> .....	78
<b>BAB V</b> .....	87
<b>SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN/IMPLIKASI KEBIJAKAN</b> .....	87
<b>A. Simpulan</b> .....	87
<b>B. Keterbatasan Penelitian</b> .....	89
<b>C. Saran</b> .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	91
<b>LAMPIRAN</b> .....	95

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Skala Likert .....	39
Tabel 3.2 Definisi Oprasional.....	41
Tabel 4.1 Responden berdasarkan usia .....	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	55
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan pekerjaa.....	55
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Penghasilan .....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	57
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4.8 Interpretasi Kelas Interval .....	60
Tabel 4.9 Tabel Deskriptif Variabel <i>Brand experience</i> .....	60
Tabel 4.10 Deskriptif Varibel <i>Brand authenticity</i> .....	61
Tabel 4.11 Deskriptif Variabel <i>Brand equity</i> .....	62
Tabel 4.12 Deskriptif Variabel <i>Customer satisfaction</i> .....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Outliers.....	70
Tabel 4.15 Identifikasi Model Struktural .....	72
Tabel 4.16 Menilai Goodness of Fit .....	73
Tabel 4.17 Hasil RMSEA.....	74
Tabel 4.18 Hasil GFI.....	75
Tabel 4.19 Hasil AGFI .....	75
Tabel 4.20 Hasil CMIN/DF .....	76
Tabel 4.21 Hasil TLI .....	77
Tabel 4.22 Hasil CFI .....	77
Tabel 4.23 Hasil Pengujian Hipotesis .....	78

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Merek Sneakers Terlaris sedunia .....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 1.2 Merek Sepatu Sneakers Paling disukai .....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar 2.1 Model Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>Gambar 4.1 Path Diagram .....</b>	<b>66</b>
<b>Gambar 4.2 Persamaan Struktural .....</b>	<b>67</b>
<b>Gambar 4.3 Nilai Batas Mahalonobis Distance.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian .....	95
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian .....	102
Lampiran 3 Karakteristik responden .....	107
Lampiran 4 Uji Validitas.....	109
Lampiran 5 Uji reliabilitas.....	109
Lampiran 6 statistic Deskriptif.....	110
Lampiran 7 Analisis Data SEM.....	110
Lampiran 8 Normalitas .....	111
Lampiran 9 Uji Outlier.....	112
Lampiran 10 Degre OF Freedom .....	114
Lampiran 11 Goodnes Of Fit .....	115
Lampiran 12 Uji Hipotesis .....	117