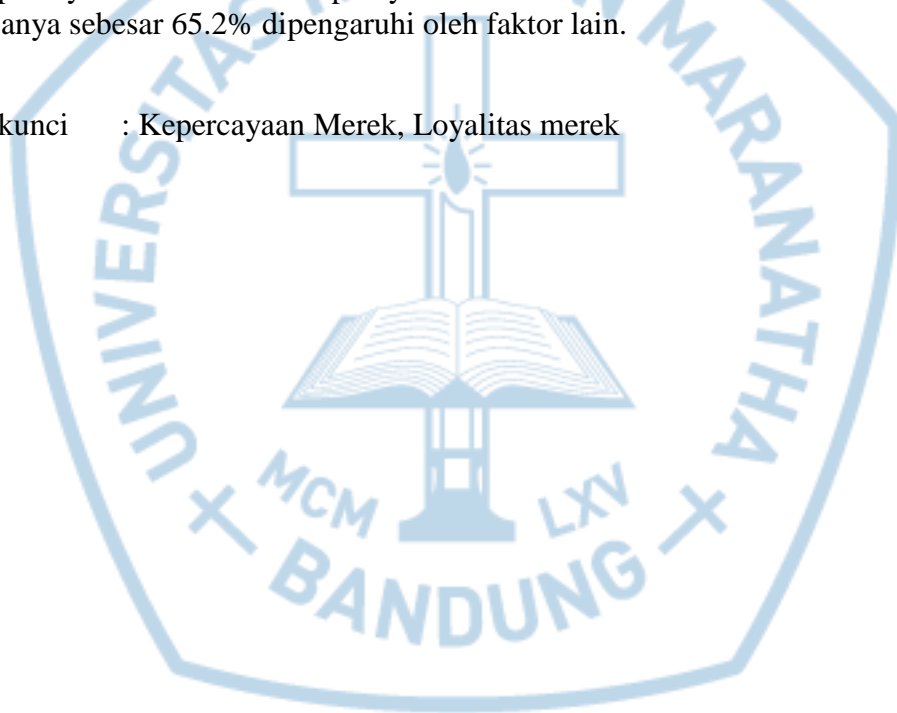


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh kepercayaan merek terhadap loyalitas merek Tokopedia. Loyalitas terhadap suatu merek memiliki dampak yang signifikan bagi keuntungan perusahaan. Kepercayaan merek akan menentukan loyalitas konsumen terhadap suatu merek, tetapi terdapat banyak penipuan pada transaksi *online* yang dapat menurunkan kepercayaan merek konsumen pada situs *marketplace*. Penelitian ini menggunakan *Causal Explanatory*, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner *online* yang disebar kepada 120 responden oleh mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang merupakan konsumen Tokopedia yang pernah belanja minimal 2 kali di Tokopedia. Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kepercayaan merek berpengaruh terhadap loyalitas merek Tokopedia. Besar nilai Adjusted R^2 menunjukkan pengaruh simultan antara kepercayaan merek terhadap loyalitas merek sebesar 34.8% dan sedangkan sisanya sebesar 65.2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : Kepercayaan Merek, Loyalitas merek



ABSTRACT

This study aims to analyze and test the influence of brand trust on brand loyalty Tokopedia. Loyalty to a brand has a significant impact on corporate profits. Brand trust will determine consumer loyalty to a brand, but there are many scams on online transactions that can degrade consumer brand trust on marketplace sites. This study uses Causal Explanatory, data collection techniques in this study using an online questionnaire distributed to 120 respondents by students of the Faculty of Economics Maranatha Christian University who is Tokopedia's consumer who has shopped at least 2 times in Tokopedia. Data analysis techniques use simple linear regression. The result of data analysis shows that brand trust influence to Tokopedia's brand loyalty. Adjusted R^2 shows a simultaneous influence between brand trust on brand loyalty of 34.8% and while the rest of 65.2% is influenced by other factors.

Keywords: Brand Trust, Brand Loyalty



DAFTAR ISI

COVER DALAM	i
COVER BAHASA INGGRIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT KETERANGAN	v
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Teori Penunjang	7
2.1.1 Pemasaran.....	7

2.1.2	Bauran Pemasaran	8
2.1.3	Produk	9
2.1.4	Merek	11
2.1.5	Kepercayaan Merek.....	13
2.1.6	Loyalitas Merek.....	15
2.2	Riset Empiris	18
2.3	Rerangka Teoritis	21
2.4	Rerangka Pemikiran	22
2.5	Pengembangan Hipotesis	23
2.6	Model Penelitian	23
BAB III		24
METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Jenis Penelitian.....	24
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.3	Definisi Operasional Variabel (DOV).....	25
3.4	Teknik Pengumpulan Data	27
3.5	Teknik Analisis Data.....	28
3.5.1	Uji Validitas	28
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	29
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	28
3.5.3.1	Uji Normalitas	28
3.5.3.2	Uji Heterokedastisitas	30
3.5.4	Uji Hipotesis.....	30
3.5.4.1	Regresi Linier Sederhana	30
BAB IV		32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Hasil Penelitian	32
4.1.1	Gambaran Umum Responden	32
4.1.1.1	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
4.1.1.2	Gambaran Responden Berdasarkan Usia	35
4.1.1.3	Gambaran Responden Berdasarkan Pendapatan.....	37
4.1.1.4	Gambaran Responden yang Pernah Belanja Minimal 2 Kali di Tokopedia.....	39

4.2	Analisis Statistik Deskriptif	40
4.2.1	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 1 Mengenai Kepercayaan Merek : Saya Percaya Pada Tokopedia	40
4.2.2	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 2 Mengenai Kepercayaan Merek : Saya Mengandalkan Tokopedia	41
4.2.3	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 3 Mengenai Kepercayaan Merek : Tokopedia Adalah <i>Marketplace</i> yang Jujur	42
4.2.4	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 4 Mengenai Kepercayaan Merek : Tokopedia Memenuhi Harapan saya	43
4.2.5	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 5 Mengenai Kepercayaan Merek : Tokopedia aman.....	44
4.2.6	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 6 Mengenai Loyalitas Merek : Tokopedia Akan Menjadi Pilihan Pertama Saya.....	45
4.2.7	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 7 Mengenai Loyalitas Merek : Saya Menganggap Diri Saya Setia Pada Tokopedia	46
4.2.8	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 8 Mengenai Loyalitas merek : Saya tidak akan membeli kepada <i>marketplace</i> lain jika produk yang sama tersedia di Tokopedia	47
4.2.9	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 9 Mengenai Loyalitas merek : Saya Merekomendasikan Tokopedia Kepada Seseorang yang Mencari Saran Saya.....	48
4.2.10	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 10 Mengenai Loyalitas merek : Saya Mendapatkan Nilai Terbaik Untuk Uang Saya.....	49
4.2.11	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Nomor 11 Mengenai Loyalitas merek : Saya Mengatakan Hal Positif Tentang Tokopedia	50
4.3	Uji Validitas	51
4.4	Uji Reliabilitas.....	53
4.5	Uji Normalitas	54
4.6	Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.7	Persamaan Regresi Sederhana.....	57
4.8	Hasil Uji Hipotesis Penelitian	58
4.8.1	Uji F (Anova)	58
4.8.2	Uji T	59
4.9	Pembahasan.....	60
BAB V.....		61
PENUTUP.....		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Implikasi Manajerial	61

5.3	Keterbatasan Penelitian	62
5.4	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN.....		67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Internet Indonesia Tahun 2016	2
Gambar 2.1 Model Kepercayaan Merek	15
Gambar 2.2 Rerangka Teoritis	22
Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran	23
Gambar 2.4 Model Penelitian	24



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4. 2 Usia	35
Tabel 4. 3 Pendapatan	37
Tabel 4. 4 Pernah Belanja Minimal 2 Kali di Tokopedia	39
Tabel 4. 5 Frekuensi Item Pernyataan Nomor 1	40
Tabel 4. 6 Frekuensi Item Pernyataan Nomor 2	41
Tabel 4. 7 Frekuensi Item Pernyataan Nomor 3	42
Tabel 4. 8 Frekuensi Item Pernyataan Nomor 4	43
Tabel 4. 9 Frekuensi Item Pernyataan Nomor 5	44
Tabel 4. 10 Frekuensi Item Pernyataan Nomor 6	45
Tabel 4. 11 Frekuensi Item Pernyataan Nomor 7	46
Tabel 4. 12 Frekuensi Item Pernyataan Nomor 8	47
Tabel 4. 13 Frekuensi Item Pernyataan Nomor 9	48
Tabel 4. 14 Frekuensi Item Pernyataan Nomor 10	49
Tabel 4. 15 Frekuensi Item Pernyataan Nomor 11	50
Tabel 4. 16 Uji Kecukupan Sampel	52
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Akhir	52
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 19 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 20 Coefficient Regresi Sederhana.....	57
Tabel 4. 21 Uji F.....	59
Tabel 4. 22 Uji T.....	60

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Jenis Kelamin.....	33
Grafik 4.2 Usia	35
Grafik 4.3 Pendapatan.....	37
Grafik 4.4 Uji Heterokedasitas.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuisisioner.....	67
Lampiran B Tabulasi.....	70
Lampiran C Pertanyaan Responden.....	76
Lampiran D Gambaran Umum Responden.....	80
Lampiran E Uji Validitas.....	84
Lampiran F Uji Realibilitas.....	100
Lampiran G Uji Regresi.....	103
Lampiran H Uji Normalitas.....	105
Lampiran I Uji Heterokedasitas.....	106

