



**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS
PENGGUNA LAPTOP TOSHIBA**
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu
Pendidikan Universitas Jember Angkatan Tahun 2010-2013)

SKRIPSI

Oleh
DWI LESTARI
NIM 090210301041

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2014**



**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS
PENGUNGGUNA LAPTOP TOSHIBA**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu
Pendidikan Universitas Jember Angkatan Tahun 2010-2013)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan S1 pada Program Studi Pendidikan Ekonomi
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

**Oleh:
Dwi Lestari
NIM 090210301041**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, Bapakku Sunyoto dan Ibuku Wagiyem yang selalu kuhormati dan kucintai. Terima kasih atas doa, dukungan, semangat, bimbingan dan motivasi yang diberikan kepadaku selama ini yang senantiasa mengiringi langkahku dalam meraih cita-citaku;
2. Adikku Putra Prayoga yang telah memberikan semangat, do'a dan kasih sayang tiada henti;
3. Guru-guruku sejak Taman Kanak-kanak sampai dengan Perguruan Tinggi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala ilmu, bimbingan, doa dan perhatian yang selalu diberikan kepadaku;
4. Almamater kebanggaanku Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu.

MOTO

Bertakwalah pada Allah maka Allah akan mengajarimu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu
(Al-Baqarah ayat 282)*

Tidak ada kekayaan yang melebihi akal, dan tidak ada kemelaratan yang melebihi kebodohan.**

Rencana adalah jembatan menuju mimpimu, jika tidak membuat rencana berarti tidak memiliki pijakan langkahmu menuju apa yang kamu cita-citakan.***

*<http://nikenpuspitasari.wordpress.com/2012/03/11/motto-hidup-dari-al-quran/>

**<http://ancreative.blogspot.com/2009/05/kumpulan-moto.html>

***http://www.tomcatz.in/2013/03/contoh-motto-skripsi-terbaru.html#chitika_close_button

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Lestari

NIM : 090210301041

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pengguna Laptop TOSHIBA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember Angkatan Tahun 2010-2013)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 21 Januari 2014

Yang menyatakan,

Dwi Lestari

NIM 090210301041

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS
PENGUNA LAPTOP TOSHIBA**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu
Pendidikan Universitas Jember Angkatan Tahun 2010-2013)

Oleh:

Dwi Lestari

NIM 090210301041

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dra. Sri Wahyuni, M. Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Sutrisno Djaja, M.M

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pengguna Laptop TOSHIBA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember Angkatan Tahun 2010-2013)”, telah dipertahankan di depan penguji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada:

Hari/ Tanggal : Selasa, 21 Januari 2014

tempat : Gedung I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dra. Sri Wahyuni, M. Si
NIP. 19570528 198403 2 002

Anggota I,

Drs. Sutrisno Djaja, M.M
NIP. 19540302 198601 1 001

Anggota II,

Prof. Dr. Bambang Hari P, MA
NIP. 19620121 198702 1 003

Hety Mustika Ani, S.Pd, M.Pd
NIP. 19800827 200604 2 001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember,

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd
NIP. 19540501 198303 1 005

RINGKASAN

Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pengguna Laptop TOSHIBA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember Angkatan Tahun 2010-2013). Dwi Lestari; 090210301041; 2014; 61 Halaman; jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Dunia informasi dan teknologi semakin berkembang, ditandai dengan munculnya terobosan-terobosan baru dibidang perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) salah satunya adalah laptop. Laptop adalah komputer bergerak yang berukuran relatif kecil dan ringan. Sebagai komputer pribadi laptop memiliki fungsi yang sama dengan komputer desktop pada umumnya. Merek TOSHIBA adalah salah satu merek yang sudah dikenal masyarakat di Nusantara. Laptop TOSHIBA dipercaya bukan hanya karena mereknya yang sudah terkenal tetapi juga karena keunggulannya. Berbagai merek laptop yang ada di pasaran membuat konsumen harus teliti dalam memutuskan merek yang akan dipilih, pendidikan turut mempengaruhi konsumen dalam membuat keputusan pilihannya. Konsumen yang berpendidikan tinggi tentu mempunyai cara pandang berbeda terhadap berbagai penawaran merek dari berbagai perusahaan laptop. Karena itu kepercayaan terhadap merek sangat diperlukan. Jika pelanggan sudah percaya terhadap merek laptop TOSHIBA, maka diharapkan merek akan memperoleh pengguna yang loyal. Loyalitas pelanggan terhadap merek adalah kondisi dimana konsumen mempunyai sikap positif terhadap merek, mempunyai komitmen terhadap merek, dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh yang signifikan kepercayaan merek terhadap loyalitas pengguna laptop TOSHIBA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember Angkatan Tahun 2010-2013).

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Tempat penelitian ditentukan dengan menggunakan metode *purposive area* yang dilaksanakan di jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember dan penentuan responden menggunakan metode *Proporsional Random Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, observasi dan wawancara. Angket dalam penelitian ini sebelumnya diuji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan yaitu analisis inferensial (uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, uji F dengan taraf signifikansi 0,05 yang dibantu dengan menggunakan program *SPSS 18 for Windows*).

Analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan $y' = -13,729 + 0,814X + e_i$ dengan R^2 (*R square*) sebesar 0,773. Uji F diperoleh hasil F_{hitung} sebesar 177,152 dan F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% yaitu sebesar 4,027 dengan menggunakan kriteria pengujian yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas (Kepercayaan Merek) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Loyalitas).

Berdasarkan analisis data yang diperoleh, maka disimpulkan bahwa kepercayaan merek berpengaruh terhadap loyalitas pengguna laptop TOSHIBA pada mahasiswa jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan angkatan tahun 2010-2013 sebesar 77,3%.

Kata Kunci : Kepercayaan Merek, Loyalitas

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pengguna Laptop TOSHIBA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember Angkatan Tahun 2010-2013)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Pudjo Suharso, M.Si selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Dr. Sri Kantun, M.Ed selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Dr. Sukidin, M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
5. Dra. Sri Wahyuni, M. Si dan Drs. Sutrisno Djaja, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian hingga selesainya penulisan skripsi ini;
6. Prof. Dr. Bambang Hari P, MA dan Hety Mustika Ani, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Penguji I dan II yang telah memberikan masukan dan kritikan terhadap skripsi ini;
7. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember yang memberikan izin penelitian;
8. Kedua orang tuaku, Bapak Sunyoto dan Ibu Wagiyem yang selalu kuhormati dan kucintai. Terima kasih atas doa, dukungan, semangat, bimbingan dan motivasi

yang selalu diberikan kepadaku selama ini yang senantiasa mengiringi langkahku dalam meraih cita-citaku;

9. Adikku Putra Prayoga yang selalu memberikan dukungan dan semangat demi terselesaikannya skripsi ini;
10. Sahabat teman seperjuangan Desty, Wigati, Putri, Eva, Merry, Dita, Rahman, Fajar, Iwan. Terima kasih atas segala kenangan manis yang tercipta, atas segala dukungan yang tak terhingga, atas persaudaraan yang sangat indah, atas pengalaman bersama yang tak kan pernah terlupakan dan terima kasih karena Allah telah memberikan kesempatan kepadaku untuk bisa mengenal teman seperti kalian.
11. Sahabat-sahabatku yang ada di kosan (Derry, Riska, Sela, Nining, Novi, Via, Virda) dan adikku Bunga (Ungek) yang selama ini selalu membantu dan memberikan dukungan kepadaku, terima kasih untuk keceriaan dan kebersamaannya selama ini;
12. Seluruh teman-teman KK-PPL yang telah hadir dan memberikan kenangan yang tak pernah terlupakan;
13. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi angkatan tahun 2009 yang tidak bisa kusebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi untuk mencapai kesuksesan bersama;
14. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Besar harapan penulis bila segenap pembaca memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Jember, 21 Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | ii |
| HALAMAN MOTTO | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN | v |
| HALAMAN PENGESAHAN | vi |
| RINGKASAN | vii |
| PRAKATA..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB 1. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Tinjauan Penelitian terdahulu | 6 |
| 2.2 Laptop TOSHIBA..... | 7 |
| 2.3 Dasar Teori Merek | 8 |
| 2.4 Kepercayaan Merek | 10 |
| 2.4.1 Karakteristik Merek | 12 |
| 2.4.2 Karakteristik Perusahaan | 14 |
| 2.4.3 Karakteristik Pelanggan-Merek | 16 |
| 2.5 Loyalitas..... | 18 |
| 2.6 Keterkaitan Antara Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas..... | 21 |

| | |
|--|----|
| 2.7 Kerangka Pemikiran..... | 23 |
| 2.8 Hipotesis Penelitian | 24 |
| BAB 3. METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Rancangan penelitian..... | 25 |
| 3.2 Metode Penentuan Lokasi Penelitian..... | 25 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian | 26 |
| 3.4 Jenis Data dan Sumber data | 28 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data..... | 29 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel..... | 30 |
| 3.7 Metode Pengolahan Data | 32 |
| 3.8 Uji Instrumen | 33 |
| 3.8.1 Uji Validitas | 33 |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas | 35 |
| 3.9 Metode Analisis Data | 36 |
| 3.9.1 Analisis Inferensial..... | 36 |
| 3.9.2 Uji F | 40 |
| 3.9.3 <i>Standart Of Estimate</i> Regresi Linier Sederhana | 41 |
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Data Pelengkap | 42 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 42 |
| 4.1.2 Gambaran Umum Laptop TOSHIBA..... | 42 |
| 4.2 Data Utama | 44 |
| 4.2.1 Gambaran Responden..... | 44 |
| 4.2.2 Responden Menurut Tahun Angkatan..... | 44 |
| 4.2.3 Responden Menurut Program Studi | 45 |
| 4.3 Pengujian Instrumen | 45 |
| 4.3.1 Uji Validitas..... | 46 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas | 47 |
| 4.4 Hasil Analisis Data | 48 |
| 4.4.1 Analisis Inferensial | 48 |
| 4.4.2 Efektifitas Gari Regresi | 51 |

| | |
|--|-----------|
| 4.4.3 Uji F | 52 |
| 4.4.4 <i>Standart Of Estimate</i> Regresi Linier Sederhana..... | 53 |
| 4.5 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 53 |
| 4.5.1 Pengaruh Kepercayaan Merek (X) Terhadap Loyalitas pengguna Laptop TOSHIBA (Y) | 54 |
| 4.6 Kelemahan Penelitian | 57 |
| BAB 5. PENUTUP | |
| 5.1 Kesimpulan..... | 58 |
| 5.2 Saran | 58 |
| Daftar Bacaan..... | 59 |
| Lampiran-lampiran | 62 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 3.1 Data Mahasiswa Pengguna Laptop TOSHIBA..... | 26 |
| Tabel 3.2 Jumlah populasi dan sampel..... | 28 |
| Tabel 3.3 Pedoman memberikan interpretasi koefisien | 36 |
| Tabel 4.1 Komposisi responden berdasarkan angkatan kuliah | 44 |
| Tabel 4.2 Gambaran responden berdasarkan program studi | 45 |
| Tabel 4.3 Jumlah nilai angket | 45 |
| Tabel 4.4 Hasil pengujian validitas | 46 |
| Tabel 4.5 Tingkat hubungan | 47 |
| Tabel 4.6 Hasil uji reliabilitas | 47 |
| Tabel 4.7 Hubungan jumlah butir pertanyaan dengan reliabilitas instrumen | 48 |
| Tabel 4.8 Hasil analisis regresi linier sederhana | 49 |
| Tabel 4.9 Hasil analisis koefisien determinasi sederhana | 52 |
| Tabel 4.10 Rekapitulasi hasil SPSS untuk uji F..... | 52 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 23 |
| Gambar 4.1 Uji Normalitas | 50 |
| Gambar 4.2 Sebaran Data Uji Linieritas | 51 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran A. Matrik Penelitian | 62 |
| Lampiran B. Tuntunan Penelitian | 64 |
| Lampiran C. Angket Penelitian..... | 65 |
| Lampiran D. Pedoman Wawancara..... | 71 |
| Lampiran E. Transkrip Wawancara | 72 |
| Lampiran F. Identitas Responden | 74 |
| Lampiran G. Data Input Jawaban..... | 76 |
| Lampiran H. Analisis Deskriptif..... | 78 |
| Lampiran I. Tabel Nilai r | 86 |
| Lampiran J. Tabel Nilai F | 87 |
| Lampiran K. Hasil Uji Validitas | 90 |
| Lampiran L. Hasil Uji Reliabilitas | 96 |
| Lampiran M. Uji F | 98 |
| Lampiran N. Dokumentasi | 101 |
| Lampiran O. Surat Ijin Penelitian | 104 |
| Lampiran P. Lembar Konsultasi | 107 |
| Lampiran Q. Daftar Riwayat Hidup..... | 109 |