

**PENGARUH MANFAAT, KEKUATAN
ASOSIASI DAN KEUNIKAN MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh:

NOOR ISNAINI NAFIK

NIM . 131110000959

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
(UNISNU) JEPARA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

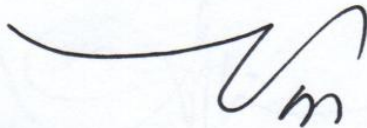
**PENGARUH MANFAAT, KEKUATAN ASOSIASI, DAN
KEUNIKAN MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan tim
penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlotul ulama Jepara

NAMA : NOOR ISNAINI NAFIK
NIM : 131110000959
Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh Pembimbing

Pembimbing I

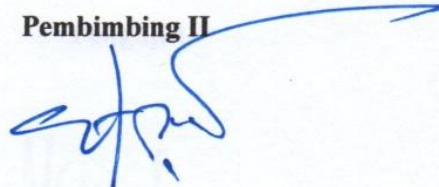


Noor Arifin, SE M.Si.

NIY. 168081708055

Tgl: 28-9-2016

Pembimbing II



Eko Nur Fuad, SE MM.

NIY. 175032207046

Tgl: 27-9-2016

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH MANFAAT, KEKUATAN ASOSIASI DAN KEUNIKAN
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

Nama Penyusun : NOOR ISNAINI NAFIK

NIM : 131110000959

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Pada hari senin, tanggal 30 September 2016

Penguji I



NURUL KOMARYATIN S.E., M.Si.
NIY. 1 701015 97 013

Penguji II



MUCHI IMRON S.E., MM.
NIY. 1 650802 97 011

Ketua Program Studi Manajemen



A. KHOIRUL ANAM. S.E., MSi.
NIY. 1 80042106041

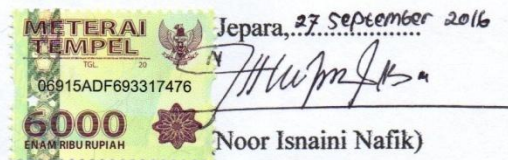
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari program S-1 jurusan Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlotul Ulama' Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

1. Skripsi berjudul : Manfaat, Kekuatan Asosiasi Merek, dan Keunikan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Catering Anisa di Jepara).
2. Saya juga mengakui bahwa hasil skripsi ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu:
 - a. Bapak H. Noor Arifin SE., M.Si.
 - b. Bapak Eko Nur Fuad, SE., MM.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang san sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.



131110000959

MOTTO

“Memulai dengan penuh keyakinan menjalankan dengan penuh keikhlasan menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”.

“emakin banyak ilmu yang kita pelajari, maka akan semakin mudah bagi kita untuk memahami ilmu yang lainnya”.

“pendidikan merupakan senjata yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia” (Nelson Mandela)

ABSTRAK

Pada masa sekarang ini para pemasar memberi perhatian yang lebih untuk upaya menjalin hubungan yang baik dengan produk yang ditawarkan harus berorientasi pada kebutuhan konsumen agar tercipta pada kepuasan pelanggan yang akan membeli produk tersebut. Pelaku usaha harus dapat memposisikan produknya sesuai dengan kebutuhan para konsumen yang akan membeli merek produknya. Sehingga produknya akan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen dan produsen akan mendapatkan hasil yang memuaskan. UMKM yang sudah memiliki pelanggan harus berusaha agar pelanggan yang diciptakannya dapat dipertahankan karena loyalitas pelanggan sangat penting bagi UMKM. Merek juga dapat digunakan sebagai nilai tambah dalam mengambil sebuah margin yang lebih tinggi sehingga dapat memperoleh laba yang lebih atau memuaskan. Merek dapat memberikan nilai sehingga dalam nilai total produk yang bermerek dapat menjadi lebih tinggi. Merek juga punya nilai atau ekuitas. Ekuitas sangat penting karena nilai dapat menjadi tolak ukur suatu produk yang ada dipasaran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel manfaat merek, kekuatan asosiasi merek dan keunikan merek terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey melalui kuesioner kepada 96 responden, yaitu konsumen atau pelanggan yang mengkonsumsi *Catering* merek Anisa di Jepara. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu meliputi *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, dan analisis koefisien determinasi (R^2). Data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,272X_1 + 0,258X_2 + 0,389X_3 + e$$

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa semua variabel bebas (X) manfaat merek, kekuatan asosiasi merek dan keunikan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Y) loyalitas pelanggan, baik secara parsial maupun secara simultan. Besarnya angka Adjusted R Square 0,528 menunjukkan nilai sebesar 52,8% variasi loyalitas pelanggan dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel bebas (X). Sedangkan sisanya

47,2% yang dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelian ini. Variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap loyalitas pelanggan adalah pada variabel keunikan merek.

Kata kunci : Manfaat, Kekuatan Asosiasi dan Keunikan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Manfaat, Kekuatan Asosiasi dan Keunikan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlotul Ulama’ Jepara.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dukungan dan motivasi serta saran dalam penyampaian skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Sa’dullah Assaidi, M,Ag. selaku Rektor Universitas Islam Nahdlotul Ulama’ Jepara.
2. Bapak Much Imron, SE.,MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlotul Ulama’ Jepara.
3. Bapak A. Khoirul Anam, SE., MSi. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlotul Ulama’ Jepara.
4. Bapak H. Noor Arifin SE., M.Si. selaku pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, tenaga dan perhatian dalam memberikan pengarahan-pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Eko Nur Fuad, SE., MM. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan perhatian dalam memberikan pengarahan-pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlotul Ulama’ Jepara yang telah memberikan kesempatan, bimbingan serta fasilitas yang diperlukan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Pemilik *Catering* Anisa yang telah memberikan ijin penelitian di tempat.

8. Kepada Orang Tuaku tercinta Bapak H. Wahib Muchtar (Alm), dan Ibu Hj. Nur Hayati atas Bantuan dan Doa, restunya.
9. Kepada Suamiku Muhammad Ganda Aulia yang selalu mendukung dan memotivasiku.
10. Kepada kakak dan adikku (M. Fatih Yasir dan M. Abdul Khanif) yang selalu mendukung, dan menyayangiku
11. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
12. Sahabatku Umi Fadhillah, Anis Fitriana, Erni Rahmawati, Riska Lutfiana yang senantiasa memberikan dukungan serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulis skripsi ini serta penulis dan pembaca.

Jejara,.....

Penulis

(Noor Isnaini Nafik)

131110000959

DAFTAR ISI

Contents

HALAMAN PERSETUJUAN	3
---------------------------	---

HALAMAN PENGESAHAN	4
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	4
MOTTO	6
ABSTRAK	6
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR	13
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6. Sistematikan Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Marketing Mix	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Definisi Merek	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Manfaat Merek	Error! Bookmark not defined.
2.1.5. Kekuatan Asosiasi Merek	Error! Bookmark not defined.
2.1.6. Keunikan Merek	Error! Bookmark not defined.
2.1.7. Loyalitas Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
2.4. Perumusan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.1.1. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.2. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2. Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.

3.5.1.	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2.	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Metode Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1.	<i>Editing</i>	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.	<i>Coding</i>	Error! Bookmark not defined.
3.5.3.	<i>Scoring</i>	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.	Analisis Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.4.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Sejarah <i>Catering</i> Merek Anisa	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.	Lokasi <i>Catering</i> Merek Anisa	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.	Fasilitas <i>Catering</i> Merek Anisa	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Deskripsi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Deskripsi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.	Deskripsi Variabel Manfaat Merek.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.	Deskripsi Variabel Kekuatan Asosiasi Merek	Error! Bookmark not defined.
4.3.3.	Deskripsi Variabel Keunikan Merek.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4.	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.	Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.2.	Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3.	Analisis Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.4.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

4.5. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
5.2.1. Saran Untuk Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
5.2.2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Penjualan dan Pangsa Pasar Produk <i>Catering</i> Selama Bulan November 2015	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Umur Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil Output Indikator Simbolis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Hasil Output Indikator Menciptakan Asosiasi dan Makna Unik yang Membedakan Produk dari Pesaing	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil Output Indikator <i>Brand Image Positif</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Hasil Output Indikator Atribut Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil Output Indikator Benefit	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Hasil Output Indikator Kredibilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Hasil Output Indikator Mengenal Simbol/Logo Merek	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Hasil Output Indikator Kekuatan Citra Merek Sebagai Makanan Yang Halal	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Hasil Output Indikator Merek yang Terpercaya	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Hasil Output Indikator Melakukan Pembelian Berulang-ulang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Hasil Output Indikator Mereferensial Kepada Orang Lain	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.17 Hasil Output Indikator Menunjukkan Kekebalan Terhadap tarikan Dari Pesaing	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.18 Hasil Output Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.19 Pengujian Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.20 Hasil Output Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.21 Analisa Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.22 Hasil Output Uji T	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.23 Hasil Output Uji F	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.24 Hasil Output Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.2 Uji t (Uji Parsial)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.3 Uji F	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.6 Hasil Output Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.7 Uji F (Uji Model)	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran I Kuesioner Penelitian
2. Lampiran II Tabulasi Data
3. Lampiran III Uji Instrumen
4. Lampiran IV Uji Analisis Regresi Berganda
5. Lampiran V Uji Hipotesis
6. Lampiran VI Uji Asumsi Klasik
7. Lampiran VII Surat Ijin Riset
8. Lampiran VIII Surat Keterangan Bebas Plagiat