

PENGARUH *BRAND EXPERIENCE* TERHADAP *BRAND PERSONALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION*, DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA SEPEDA POLYGON DI SURABAYA



OLEH:

SAFWAN FALLDY

3103012183

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2016

PENGARUH *BRAND EXPERIENCE*, TERHADAP *BRAND PERSONALITY*, *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* PADA SEPEDA POLYGON DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH:

**SAFWAN FALLDY
3103012183**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH BRAND EXPERIENCE, TERHADAP BRAND
PERSONALITY, CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER
LOYALTY PADA SEPEDA POLYGON DI SURABAYA**

Oleh:

**SAFWAN FALLDY
3103012183**

Telah disetujui dan diterima dengan baik
untuk diajukan kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM(AP).
NIK. 311.89.0163
Tanggal:

Pembimbing II,



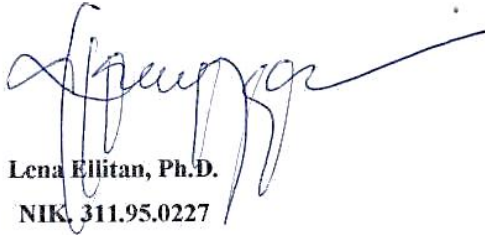
Maria Mia Kristanti SE.,MM.
NIK. 311.98.0359
Tanggal: 25/7/2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: **Safwan Falldy** NRP: 3103012183.

Telah diuji pada tanggal 12 Agustus 2016 dan dinyatakan **Lulus** oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji,



Lena Ellitan, Ph.D.
NIK. 311.95.0227

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM
NIK. 321.99.0370



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si.
NIK. 311.99.0369

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Safwan Falldy

NRP : 3103012183

Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Experience* terhadap *Brand Personality*,
Customer Satisfaction, dan *Customer Loyalty* Pada Sepeda
Polygon Di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 Agustus 2016

Yang Menyatakan,



(Safwan Falldy)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh *Brand Experience* terhadap *Brand Personality*, *Customer Satisfaction*, dan *Customer Loyalty* Pada Sepeda Polygon Di Surabaya”. Untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Program Pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM selaku Dekan dan Bapak Yulius Koesworo, Drs.Ec., MM selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Bapak Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Ibu Dr. Christina Esti Susanti, M.M., CPM (AP) selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Maria Mia Kristanti, SE.,MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis jurusan Manajemen, yang telah memberikan seluruh ilmu pemasaran yang diperlukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Orang tua yang telah memberikan dukungan, semangat,
6. Seluruh teman-teman saya yang selalu mensupport saya.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih memiliki kelemahan ataupun kekurangan, mengingat keterbatasan pikiran, waktu, tenaga, dan kemampuan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh sebab itu, penulis tidak menutup kemungkinan adanya saran dan kritik dari semua pihak, dengan harapan dapat menyempurnakan penyusunan skripsi ini menjadi lebih baik lagi kedepannya. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukannya.

Surabaya, 19 Agustus 2016

Safwan Falldy

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	10
2.3. Hubungan Antar Variabel	16
2.4. Model Penelitian	17
2.5. Hipotesis	18

BAB 3. METODE PENELITIAN	19
3.1. Jenis Penelitian	19
3.2. Identifikasi Variabel	19
3.3. Definisi Operasional Variabel	19
3.4. Pengukuran Variabel	21
3.5. Data dan Sumber Data.....	22
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	22
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .	22
3.8. Teknik Analisis Data	23
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	28
4.1. Karakteristik Responden	28
4.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	29
4.3. Uji Kecocokan Model Pengukuran	34
4.4. <i>Structural Model</i>	37
4.5. Uji keseluruhan model	38
4.6. Pengujian hipotesis	39
4.7. Pembahasan	40
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	45
5.1. Simpulan	45
5.2. Saran	46

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Saat Ini Dan Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 4.2 Interval Rata Rata Skor	30
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Experience</i>	31
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Brand Personality</i>	31
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer satisfaction</i>	32
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	33
Tabel 4.7 <i>Measurement Model</i> Variabel Eksogen Dan Endogen ...	34
Tabel 4.8 Uji Normalitas Univariate dan Multivariate	36
Tabel 4.9 Persamaan Struktural	37
Tabel 4.10 Indeks Fit Dalam <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	39
Tabel 4.11 Pengujian Hipotesis	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	17

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Responden
- Lampiran 3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian dan Identitas Responden
- Lampiran 4. Output Lisrel

Pengaruh *Brand Experience*, Terhadap *Brand Personality*, *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Pada Sepeda Polygon Di Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Brand Experience* terhadap *Brand Personality*, *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* pada Sepeda Polygon Di Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) dan menggunakan program LISREL.

Penelitian ini mengambil 200 responden sebagai sampel yang memiliki dan menggunakan sepeda Polygon minimal selama 1 tahun, menetap di kota Surabaya dan berusia minimal 18 tahun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *brand experience* berpengaruh terhadap variabel *brand personality*, *customer satisfaction*, dan *customer loyalty*. Dari hasil diatas diharapkan manajemen Polygon di Surabaya harus lebih memperhatikan *brand personality* dari sepeda Polygon agar tetap menjaga *customer satisfaction dan customer loyalty*.

Hasil dari penelitian diharapkan menjadi masukan bagi manajemen Polygon untuk mengetahui adanya pengaruh *brand experience* terhadap *brand personality*, *customer satisfaction*, *customer loyalty* di Polygon Surabaya dan sebagai masukan informasi untuk membuat keputusan mengenai *customer loyalty* yang dipengaruhi *brand experience*, *brand personality*, dan *customer satisfaction* yang paling efektif di waktu mendatang.

Kata kunci: *Brand Experience, Brand Personality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*

The Effect of Brand Experience to Brand Personality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty for Polygon Bicycle In Surabaya

ABSTRACT

This research is developed to discover and describe the effect of brand experience toward brand personality, customers satisfaction and customer loyalty for Polygon bicycle in Surabaya. The analytical data technique that is used during this research is SEM (Structural Equation Modeling) and it also used LISREL program.

This research collect the data from 200 respondents as a sample who own and use a Polygon bicycle for at least 1 year, settled in the city of Surabaya and at least 18 years.

The conclusion is that it is proven that there are effects of a positive and significant between brand experience toward brand personality, customers satisfaction and customer loyalty. From the result Polygon management can be expected to pay more attention to brand personality from polygon bicycle in order to keep the customer satisfaction and the customer loyalty.

The result of this research are expected to be a reference for Polygon management to know the effects of brand experience toward brand personality, customer satisfaction, and customer loyalty and be a reference information for make a decision about customer loyalty is effected brand experience, brand personality and customer satisfaction which is the most effected in the future.

Keywords: *Brand Experience; Brand personality; Customer Satisfaction; Customer Loyalty.*