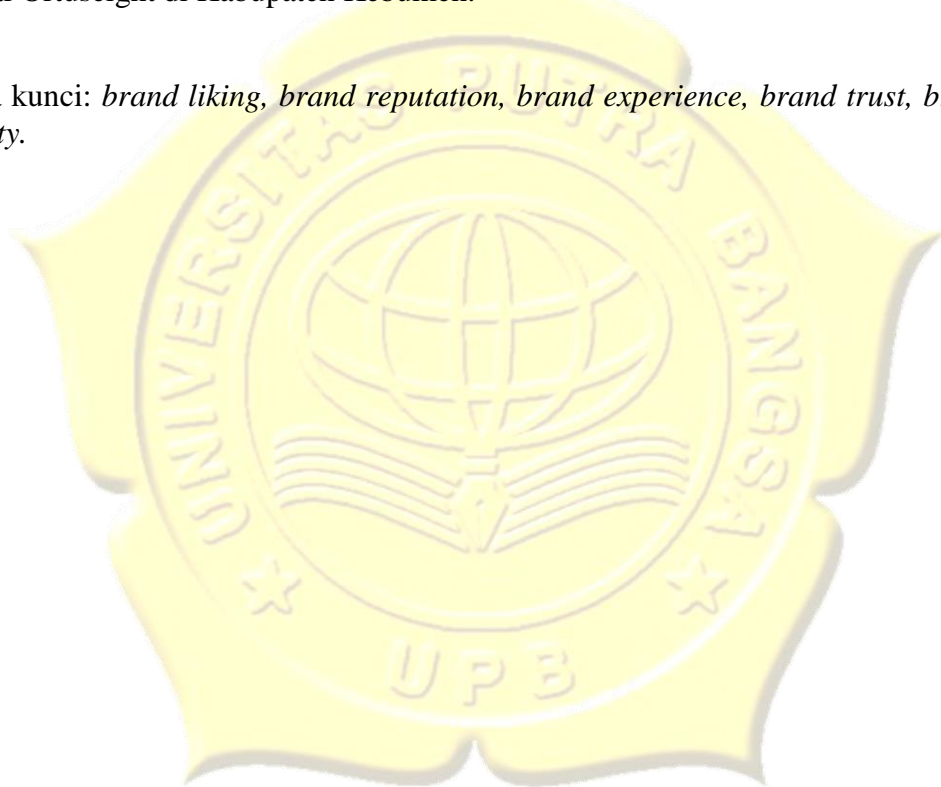


ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *brand liking*, *brand reputation*, dan *brand experience* terhadap *brand loyalty* dengan *brand trust* sebagai variabel mediasi pada sepatu futsal Ortuseight di Kabupaten Kebumen. Responden pada penelitian ini adalah pengguna sepatu futsal Ortuseight di Kabupaten Kebumen berjumlah 100 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan kuantitatif dengan bantuan program SPSS 25. Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas dan analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *brand liking*, *brand reputation*, dan *brand experience* secara parsial berpengaruh terhadap *brand trust* dan *brand loyalty*. *Brand trust* memediasi hubungan *brand liking*, *brand reputation*, dan *brand experience* terhadap *brand loyalty* pada pengguna sepatu futsal Ortuseight di Kabupaten Kebumen.

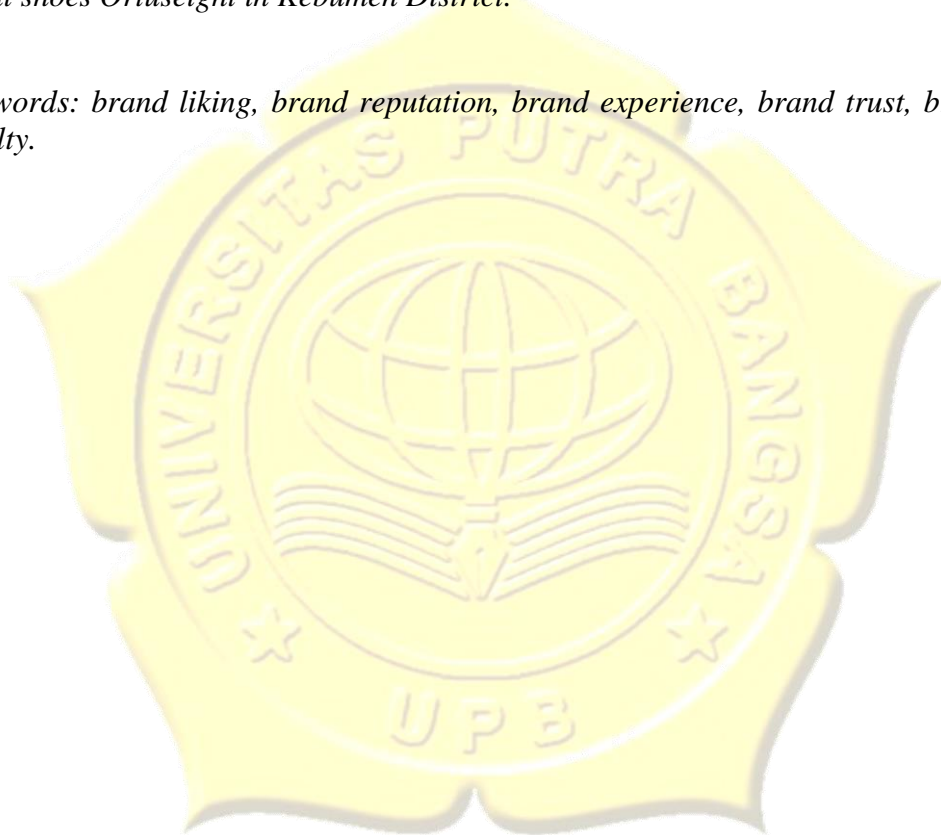
Kata kunci: *brand liking*, *brand reputation*, *brand experience*, *brand trust*, *brand loyalty*.



ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of brand liking, brand reputation, and brand experience on brand loyalty with brand trust as mediating variables of futsal shoes Ortuseight in Kebumen Districts. Respondents in this study were 100 consumers of futsal shoes Ortuseight in Kebumen Districts. This study used descriptive and quantitative analysis methods with the help of the SPSS 25 program. Statistical analysis used in this study were validity tests, reliability tests and path analysis. The results of this study indicate that brand liking, brand reputation, and brand experience partially affect brand trust and brand loyalty. Brand trust mediates the relationship between brand liking, brand reputation and brand experience towards brand loyalty among consumers of futsal shoes Ortuseight in Kebumen District.

Keywords: brand liking, brand reputation, brand experience, brand trust, brand loyalty.



HALAMAN MOTTO

“Percaya proses, progress, sukses”

“Mungkin ekspektasi kita baik, tapi ekspektasi tuhan jauh lebih baik”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur mendalam dengan telah diselesaikannya Skripsi ini Penulis mempersembahkannya kepada:

1. Kedua orangtua saya tercinta, Bapak Sarwono dan Ibu Tresnowati yang selalu memberikan support serta selalu mendoakan yang terbaik untuk saya.
2. Saudara kandung saya yang telah memberikan motivasi dan semangat.
3. Dosen Pembimbing, Bapak Dr. Sulis Riptiono, S.E.,M.M yang telah membimbing saya dengan sangat baik dan penuh kesabaran sehingga skripsi saya dapat terselesaikan.
4. Saudara Moh Rosikha Anwar, yang telah menemani dan memberikan motivasi lebih kepada saya.
5. Sahabat seperjuangan skripsi yang selalu menemani dan memberikan motivasi.
6. Segenap civitas akademika kampus Universitas Putra Bangsa Kebumen, staf pengajar, karyawan, dan seluruh mahasiswa semoga tetap semangat dalam beraktivitas mengisi hari-harinya di kampus Universitas Putra Bangsa Kebumen.
7. Teman-teman seperjuangan kelas Manajemen Reguler A, Angkatan 2019 serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Brand Liking*, *Brand Reputation*, dan *Brand Experience* terhadap *Brand Loyalty* dan *Brand Trust* Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pengguna Sepatu Futsal Ortuseight di Kabupaten Kebumen)”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjan Manajemen pada program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat pada bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa *literature*. Namun penulis sangat sadar bahwa dalam penulisan ini tentu masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua karena masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan fisik, memberikan bantuan tenaga, bantuan pikiran, bantuan motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

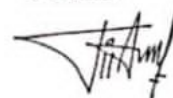
1. Bapak Dr. Sulis Riptiono, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sarwono dan Ibu Tresnowati yang selalu senantiasa mendoakan, membimbing, memotivasi dan memperjuangkan dengan segala kemampuannya, agar putra putrinya mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan berakhlak mulia.
3. Segenap dosen dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang memberikan ilmu-ilmu melalui kegiatan mengajar.
4. Semua responden yang telah memberikan waktunya kepada penulis untuk data yang sangat diperlukan untuk keberlangsungan penulisan skripsi.
5. Semua pihak yang yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan dan pahala kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Semoga dengan selesainya penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 22 Februari 2023

Penulis



Tsani 'Isy Mahmudah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
PENGESAHAN BEBAS PLAGIARISME	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Pengertian <i>Brand Loyalty</i>	15
2.1.2 Pengertian <i>Brand Trust</i>	22
2.1.3 Pengertian <i>Brand Liking</i>	28
2.1.4 Pengertian <i>Brand Reputation</i>	30
2.1.5 Pengertian <i>Brand Experience</i>	35

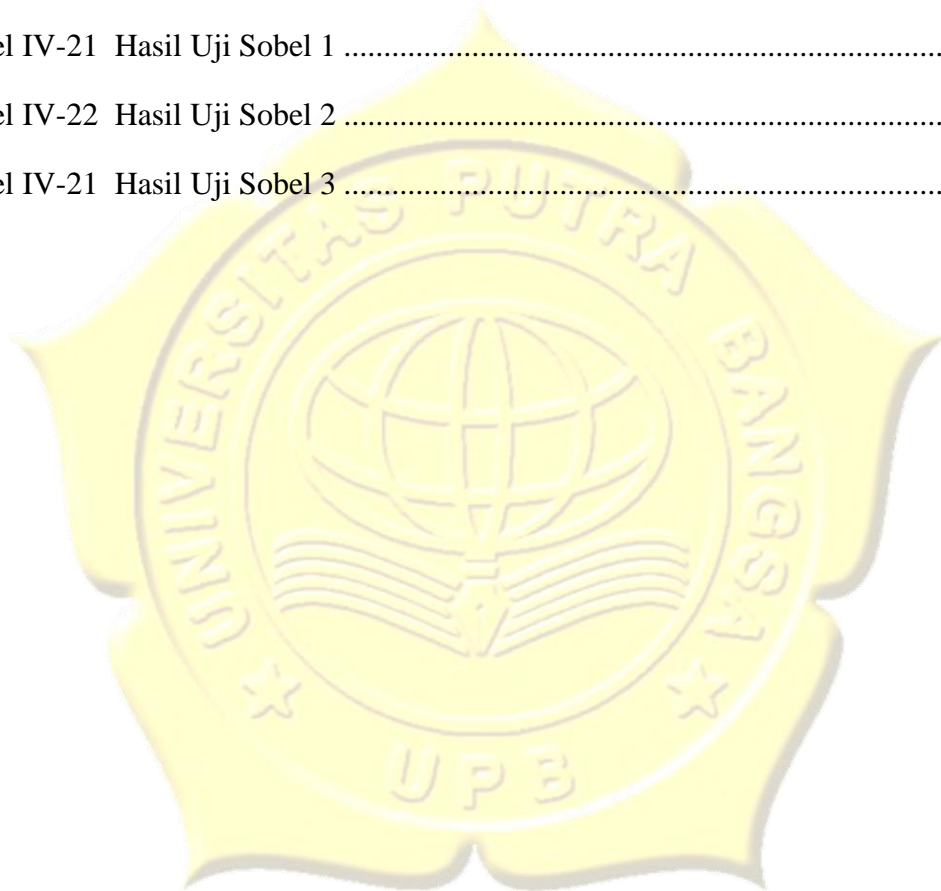
2.2 Penelitian Terdahulu	41
2.3 Hubungan Antar Variabel	52
2.3.1 Hubungan <i>Brand Liking</i> dengan <i>Brand Trust</i>	52
2.3.2 Hubungan <i>Brand Reputation</i> dengan <i>Brand Trust</i>	54
2.3.3 Hubungan <i>Brand Experience</i> dengan <i>Brand Trust</i>	55
2.3.4 Hubungan <i>Brand Liking</i> dengan <i>Brand Loyalty</i>	57
2.3.5 Hubungan <i>Brand Reputation</i> dengan <i>Brand Loyalty</i>	58
2.3.6 Hubungan <i>Brand Experience</i> dengan <i>Brand Loyalty</i>	58
2.3.7 Hubungan <i>Brand Trust</i> dengan <i>Brand Loyalty</i>	59
2.4 Model Empiris	59
2.5 Ringkasan Hipotesis	59
BAB III METODE PENELITIAN	63
3.1 Objek dan Subjek Penelitian	63
3.1.1 Objek Penelitian	63
3.1.2 Subjek Penelitian	63
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	65
3.2.1 Variabel penelitian	65
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	65
3.3 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	69
3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data	70
3.4.1 Data	70
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	71
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	74
3.5.1 Populasi Penelitian	74
3.5.2 Sampel Penelitian	74
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	75
3.5.4 Penentuan Jumlah Sampel	75
3.6 Teknik Analisis Data	76
3.6.1 Analisis Deskriptif	77
3.6.2 Analisis Statistik	77
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	77

2. Uji Asumsi Klasik	79
3. Uji Hipotesis.....	82
4. Analisis Korelasi	84
5. Analisis Jalur (<i>Path Analyze</i>)	84
6. Uji Sobel (<i>Sobel Test</i>).....	90
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	91
4.1 Gambaran Umum	91
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	91
4.2 Analisis Deskriptif.....	91
4.2.1 Jenis Kelamin	92
4.2.2 Usia.....	92
4.2.3 Pekerjaan	93
4.2.4 Penghasilan.....	93
4.3 Analisis Statistik.....	95
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	95
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	96
4.3.3 Uji Hipotesis.....	98
4.3.4 Analisis Korelasi	102
4.3.5 Uji Mediasi	118
4.4 Pembahasan.....	124
BAB V SIMPULAN	128
5.1 Simpulan.....	128
5.2 Keterbatasan.....	129
5.3 Implikasi.....	130
5.3.1 Implikasi Praktis.....	130
5.3.2 Implikasi Teoritis	131
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN.....	138

DAFTAR TABEL

Tabel I-1	Hasil Observasi Pengguna Sepatu Futsal di Kebumen	4
Tabel I-2	Hasil Observasi faktor yang mempengaruhi <i>brand loyalty</i>	22
Tabel II-1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	22
Tabel III-1	Indikator dan Distribusi <i>Brand Loyalty</i> Pada Kuisisioner.....	22
Tabel III-2	Indikator dan Distribusi <i>Brand Trust</i> Pada Kuisisioner	22
Tabel III-3	Indikator dan Distribusi <i>Brand Liking</i> Pada Kuisisioner	22
Tabel III-4	Indikator dan Distribusi <i>Brand Reputation</i> Pada Kuisisioner	22
Tabel III-5	Indikator dan Distribusi <i>Brand Experience</i> Pada Kuisisioner.....	22
Tabel IV-1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	92
Tabel IV-2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	92
Tabel IV-3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	93
Tabel IV-4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	93
Tabel IV-5	Hasil Uji Validitas <i>Brand Liking</i>	94
Tabel IV-6	Hasil Uji Validitas <i>Brand Reputation</i>	94
Tabel IV-7	Hasil Uji Validitas <i>Brand Experience</i>	95
Tabel IV-8	Hasil Uji Validitas <i>Brand Trust</i>	96
Tabel IV-9	Hasil Uji Validitas <i>Brand Loyalty</i>	96
Tabel IV-10	Hasil Uji Reliabilitas	97
Tabel IV-11	Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural 1	98
Tabel IV-12	Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural 2	99
Tabel IV-13	Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 1	100
Tabel IV-14	Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 2	100
Tabel IV-15	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	106

Tabel IV-16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 1.....	107
Tabel IV-17 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 2.....	107
Tabel IV-18 Hasil Uji Analisis Korelasi.....	108
Tabel IV-19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 1.....	110
Tabel IV-20 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 2.....	111
Tabel IV-21 Hasil Uji Sobel 1	117
Tabel IV-22 Hasil Uji Sobel 2	118
Tabel IV-21 Hasil Uji Sobel 3	119



DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1	Model Empiris.....	63
Gambar IV-1	Hasil Uji Normalitas Substruktural 1	98
Gambar IV-2	Hasil Uji Normalitas Substruktural 2	99
Gambar IV-3	Hasil Uji Heterokedastisitas Substruktural 1	101



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Korelasi
- Lampiran 10 Hasil Uji Mediasi
- Lampiran 11 Hasil Uji Sobel
- Lampiran 12 Tabel r
- Lampiran 13 Tabel t
- Lampiran 14 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 15 Kartu Seminar Proposal Skripsi

