

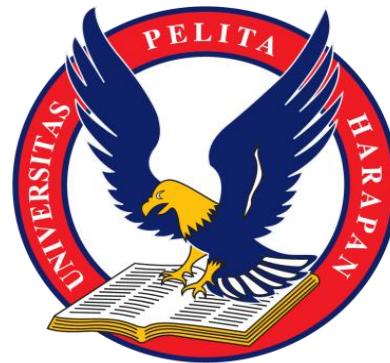
**PENGARUH BRAND CREDIBILITY TERHADAP WORD OF
MOUTH MELALUI CUSTOMER SATISFACTION DAN
CUSTOMER LOYALTY PADA TOYOTA KIJANG INNOVA DI
SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Strata Satu

OLEH :

Nama : Suharjito wijji pamungkas

NPM : 01120140007



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2017**



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Suharjito Wiji Pamungkas

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120140007

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul

"ANALISIS PENGARUH BRAND CREDIBILITY TERHADAP WORD OF MOUTH MELALUI CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA TOYOTA KIJANG INNOVA DI SURABAYA"

adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 25 Januari 2018

Yang membuat pernyataan



(Suharjito Wiji Pamungkas)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
ANALISIS PENGARUH BRAND CREDIBILITY TERHADAP WORD OF
MOUTH MELALUI CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER
LOYALTY PADA TOYOTA KIJANG INNOVA DI SURABAYA

Oleh :

Nama : Suharjito Wiji Pamungkas

NPM : 01120140007

Jurusan : MANAJEMEN

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna medapatkan gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 25 Januri 2018

Menyetujui :

Pembimbing Utama

Amelia, S.E., RFP-I, M.M.

Co-Pembimbing/Supervisor

Hananiel M. Gunawan, BA, MBA





**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Selasa, 05 Desember 2017 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan atas nama :

Nama : Suharjito Wiji Pamungkas
NPM : 01120140007
Jurusan : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH BRAND CREDIBILITY TERHADAP WORD OF MOUTH MELALUI CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA TOYOTA KIJANG INNOVA DI SURABAYA” oleh tim Penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Amelia, SE, MM	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	 <hr/>
Yanuar Danajaya, B.Sc., MM	sebagai Penguji Pertama	 <hr/>
Dr. Ronald S, S.T., MM	sebagai Penguji Kedua	 <hr/>

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada tuhan yang maha esa. Berkat kebaikan tuhan yang telah memberikan inspirasi, motivasi kemampuan, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sebagai salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Hasil karya penelitian ini adalah bentuk kerja keras penulis dalam memenuhi syarat kelulusan Sarjana Ekonomi. Namun penulis menyadari bahwa penelitian ini masih kurang sempurna, namun penulis berharap penelitian ini berguna dan dapat dijadikan referensi dalam ilmu marketing di masa akan datang.

Tercapainya hasil penelitian tugas akhir ini, tentu melewati proses yang panjang dan membutuhkan bantuan dari banyak pihak. Untuk itu, penulis ingin memberikan rasa terima kasih bagi pihak-pihak yang senantiasa membantu penulis selama ini.

1. Bapak DR. Ronald Suryaputra ST.MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Ibu Amelia SE, RFP-I,M.M., selaku ketua jurusan program studi menejemen dan pembimbing utama penulis, terima kasih Ce Amel selalu memberikan motivasi yang berguna bagi kemajuan kemampuan penulis. Ce Amel Dosen yang disiplin dan sangat kompeten, terima kasih buat 3 tahun yang sangat bernilai.
3. Bapak Hananiel M Gunawan BA, MBA, selaku dosen manajemen dan sebagai pembimbing penulis. thank you ko sudah senantiasa berbagi pengalaman, sharing dan masukan-masukan yang telah diberikan.
4. Seluruh staff pengajar program studi
5. Bapak Yanuar Danajaya, B.Sc,MM, selaku penguji satu. Terima kasih atas dukungan, masukan serta pelajaran valas yang sempat dibahas dibeberapa kesempatan.

6. Para staff pengajar program studi Pra Sarjana Strata satu jurusan manajemen, terima kasih telah memberikan ilmu sebagai bekal di dunia kerja.
7. Para staff administrasi program studi Pra Sarjana Strata satu jurusan manajemen yang telah memberikan info mengenai pembayaran kuliah.
8. Biro ADAK program studi Pra Sarjana Strata satu jurusan manajemen karena telah menyediakan segala sesuatu yang mahasiswa butuhkan dalam proses belajar mengajar.
9. Orang tua, terimakasih Ibu telah mendukung saya sampai di titik ini. saya hanya ingin membuat Ibu bangga dengan prestasi yang akan saya capai dan semoga Bapak yang sekarang sudah di Surga dapat melihat anak terakhirnya menyelesaikan tugas akhir.
10. Teman-teman seangkatan, terima kasih pengalamannya semua yang kalian berikan begitu indah.
11. Myka Alim P, Boni Haryo, Chandra Aristana. Terima kasih banyak kalian adalah orang yang spesial.
12. Ibnu Walid H., Danar Surya, Kharitza, Anggara Putra T. Terima kasih telah memberikan hari-hari penuh warna. Semoga tahun depan bisa sidang Tugas Akhir juga.

Surabaya, Desember 2017

Suharjito Wiji Pamungkas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 BATASAN PENELITIAN	9
1.3 RUMUSAN MASALAH.....	9
1.4 TUJUAN PENELITIAN.....	10
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis	10
1.5.2 Manfaat Praktis	10
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Word of Mouth.....	12

2.1.2 Customer Loyalty.....	14
2.1.3 Customer Satisfaction	15
2.1.4 Brand Credibility.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Pengembangan Hipotesis	20
2.3.1 Hubungan Brand Credibility terhadap Customer satisfaction	20
2.3.2 Hubungan Brand Credibility terhadap Customer Loyalty	20
2.3.3 Hubungan Customer Satisfaction terhadap Word of Mouth.....	21
2.3.4 Hubungan Customer Loyalty terhadap Word of Mouth	22
2.4 Model Penelitian	22
2.5 Bagan Alur Berfikir	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.2.1 Populasi.....	24
3.2.2 Sampel.....	25
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
3.4.1 Definisi Operasional	27
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	28
3.5 Metode Analisis Data.....	29
1. Uji Validitas	30

2. Uji Reliabilitas	30
3. Uji Asumsi Klasik.....	30
4. Uji Regresi Linear.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	36
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	37
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	39
4.3 Analisis Model	45
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	45
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	47
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	52
4.4.1 Pengaruh Brand Credibility terhadap Customer Satisfaction	52
4.4.2 Pengaruh Brand Credibility terhadap Customer Loyalty.....	53
4.4.3 Analisis Regresi Berganda Pengaruh Customer Satisfaction dan Customer Loyalty terhadap Word of Mouth	54
4.5 Pembahasan.....	56
BAB V KESIMPULAN	63
5.1 Simpulan	63
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	63
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	69
5.2 Implikasi.....	70
5.2.1 Implikasi Teoritis	70
5.2.2 Implikasi Manajerial	71
5.3 Rekomendasi.....	73

DAFTAR PUSTAKA **74**

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

BAB I

1.1 Gambar testimoni dan rekomendasi untuk kijang innova di Kaskus	5
1.2 Net Promoter Customer Loyalty Award 2016	6
1.3 Screen shoot daftar komunitas Toyota Kijang Innova.....	7

BAB II

2.1 Model Penelitian	22
----------------------------	----

BAB IV

4.1 Scatter plot Uji normalitas BC*CS	48
4.2 Scatter plot Uji normalitas BC*CL	48
4.3 Scatter plot Uji normalitas CS,CL*WOM	49
4.4 Gambar Scatterplot	51

DAFTAR TABEL

BAB 1

1.1 penjualan mobil tahun 2008-2015.....	1
--	---

BAB III

3.1 Likert scale	27
3.2 Operational Variabel	27
3.3 Rules of Thumb Koefisien Korelasi.....	33

BAB IV

4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	38
4.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Brand Credibility (X ₁)	40
4.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction (Z1)	42
4.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Customer Loyalty (Z2)	43
4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Word of Mouth (Y)	44
4.7 Hasil Uji Validitas.....	46
4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
4.9 Hasil Uji Normalitas	47
4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	50
4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	50
4.12 Regresi Berganda Brand Credibility (BC) terhadap Customer Satisfaction (CS)	52
4.13 Regresi Berganda Brand Credibility (BC) terhadap Customer Loyalty (CL) ...	53
4.14 Regresi Berganda Customer Satisfaction (CS), dan Customer Loyalty (CL) terhadap Word of Mouth (WOM).....	54
4.15 Indikator Customer Loyalty	58

4.16 Indikator Customer Satisfaction..... 59

4.17 Indikator Brand Credibility 60

BAB V

5.1 Implikasi Teoritis 71

5.2. Implikasi Manajerial 72

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

LAMPIRAN B

LAMPIRAN C