

Analisis Komponen Pembangun Ekuitas Merek pada Layanan Jasa Telekomunikasi (Studi kasus pada Telkom Indihome di Makassar)

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata 1 Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam

Indonesia



Disusun Oleh :

Nama : Frieda Noviana

Nomor Induk Mahasiswa : 15311404

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 15 agustus 2019

Penulis,



Frieda Noviana

Analisis Komponen Pembangun Ekuitas Merek pada Layanan Jasa Telekomunikasi (Studi kasus pada Telkom Indihome di Makassar)

Nama : Frieda Noviana

Nomor Mahasiswa : 15311404

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 15 agustus 2019

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Amal daryanto

[Signature]
Drs. Albari, M.si

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KOMPONEN PEMBANGUN EKUITAS MEREK PADA LAYANAN JASA
TELEKOMUNIKASI (STUDI KASUS PADA TELKOM INDIHOME DI MAKASSAR)**

Disusun Oleh : **FRIEDA NOVIANA**

Nomor Mahasiswa : **15311404**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 11 September 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : **Albari, Drs., M.Si**

Penguji : **Istyakara Muslichah, SE., MBA.**

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Luca Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah *Subhanahu wa ta'ala* atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan.

Saya persembahkan karya ini kepada kedua Orang Tua, yaitu :

HASAN SUHARYADI

dan

RAHMAWATI

Atas segala doa, keringat, semangat, pengertian, perhatian, kesabaran, pengorbanan, serta kasih sayang yang terus diberikan.

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمُ لِلنَّاسِ

“Sebaik Baik Manusia Adalah Yang Paling Bermanfaat Bagi Orang Lain”



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis komponen pembangun Ekuitas merek pada layanan jasa telekomunikasi (Studi kasus pada Telkom Indihome di Makassar)”. Penulis menggunakan salah satu produk dari perusahaan penyedia layanan jasa internet PT. Telkom Indonesia yaitu Indihome. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel *perceived quality*, *brand image*, *brand loyalty* berpengaruh terhadap *brand equity*.

Populasi yang dituju adalah pengguna jasa layanan ISP indihome, Sampel diambil dari responden yang telah menggunakan jasa layanan internet Indihome sekurang-kurangnya selama 3 bulan sebanyak 166 responden. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas yaitu *convenience sampling*. Metode pengumpulan data dengan melalui media kuesioner kepada beberapa responden yang telah ditetapkan sebagai sampel penelitian. Dalam analisis data menggunakan menggunakan metode SEM dan program AMOS versi 22.0.

Hasil penelitian menunjukkan variabel persepsi kualitas berpengaruh positif terhadap citra merek, loyalitas merek dan ekuitas merek. Citra merek berpengaruh positif terhadap loyalitas merek dan ekuitas merek. Dan loyalitas merek berpengaruh terhadap ekuitas merek..

Kata Kunci : Persepsi Kualitas, Citra merek, Loyalitas merek, Ekuitas merek.

ABSTRACT

This research is titled "Analysis of Equity building components in telecommunications services (Case study at Telkom Indihome in Makassar)". The author uses one product from an internet service provider company PT. Telkom Indonesia, namely Indihome. The purpose of this study was to determine whether the variable perceived quality, brand image, brand loyalty to brand equity. Data collection methods using questionnaire media to respondents who have been determined as research samples. In data analysis using SEM method and AMOS version 22.0 program.

The target population is indihome ISP service users. Samples were taken from respondents who had used Indihome internet services for at least 3 months totaling 166 respondents. This study uses a non-probability sampling technique that is convenience sampling. The method of collecting data through questionnaires to several respondents who have been determined as research samples. In data analysis using the SEM method and AMOS version 22.0 program.

The results showed the variable perceived quality had a positive effect on brand image, brand loyalty and brand equity. Brand image has a positive effect on brand loyalty and brand equity. And brand loyalty influences brand equity.

Keywords: *Perceived Quality, Brand Image, Brand Loyalty, Brand Equity.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullah Wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen di Universitas Islam Indonesia.

Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, penulis tidak lepas dari dukungan serta bantuan berbagai pihak secara moril maupun materiil mulai dari proses awal hingga akhir penelitian. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Fathul Wahid, S. T., M.Sc, Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia dan Bapak Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, serta segenap Dosen dan Karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi UII yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan, baik di dalam kelas maupun di luar kelas.
2. Bapak Drs. Albari, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah membimbing penulis dengan sabar dan selalu memberikan motivasi kepada penulis untuk dapat selalu rajin mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
3. Bapak Hasan Suharyadi dan Ibu Rahmawati selaku orang tua penulis yang telah memberikan doa, motivasi, dorongan, semangat dan rasa tanggung jawab bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan semangat.
4. Fitrah Ferdianto, Ferina Dwi Yudhiana, dan Ferizal Ahmad Afianto selaku kakak dari penulis dan seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan support, doa, dan memotivasi selama kuliah di Yogyakarta

5. Sahabat-sahabatku Kartika, Kumala, Ama, Aya, Meidy, Azdita, Levi yang selalu menemani penulis dimasa perkuliahan.
6. Angelus Widiyatno Mite yang telah menemani penulis selama mengerjakan skripsi dan sudah repot-repot menyumbangkan emosinya, memberi motivasi, semangat, harapan, teguran dan nasihat. Yang terkadang terlihat seperti tidak membantu apa-apa
7. Teman-teman KKN Unit 155 di Dusun Genting Magelang, Rizki aditama, Luhtfi Naufali, Cintya Dearosa, Nastiti widya, Fakhriyah Fatin, Hanindya Krisna, dan Sri Wahyuni.
8. Teman-teman HMJM MC periode 2017/2018 yang memberikan pengalaman yang mengesankan, ilmu dan cerita. Fikri, Erga, Esti, Hastin, Dhimas Bap, Dhimas Anug, Andre, Adhe, Alfin, Bella, Hanif, Diana, dll.
9. Teman-teman part time di Refresh Cafe and Garden dari *crew kitchen, server, bar, steward*, dan manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat dijadikan khasanah pustaka yang mampu membantu kemajuan ilmu pengetahuan serta memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu 'alaikum Warrahmatullah Wabarakatuh

Yogyakarta, 15 Agustus 2019

Penulis,

(Frieda Noviana)