

**PENGARUH *BRAND LOVE*, *PRIVASI BRANDING*,
BRAND EXPERIENCE TERHADAP *BRAND LOYALTY***

(PADA PENGGUNA KARTU PERDANA INDOSAT DI PASURUAN)

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR
SARJANA (S1)**



**ROFIUL HASANAH
2015.69.10.0051**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

2019

**PENGARUH *BRAND LOVE*, *PRIVASI BRANDING*,
BRAND EXPERIENCE TERHADAP *BRAND LOYALTY***

(PADA PENGGUNA KARTU PERDANA INDOSAT DI PASURUAN)

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR
SARJANA (S1)**



**ROFIUL HASANAH
2015.69.10.0051**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2019

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH *BRAND LOVE*, *PRIVASI BRANDING*, *BRAND EXPERIENCE* TERHADAP *BRAND LOYALTY* (PADA PENGGUNA KARTU PERDANA INDOSAT DIPASURUAN)

Disusun oleh : ROFIUL HASANAH

NIM : 201569100051

Fakultas : ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS

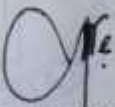
Konsentrasi : Pemasaran

Disetujui untuk diseminarkan

Pasuruan, April 2019


Menyetujui.

Kaprodi



(Nur Ajizah S.Sos M.AB)
NIP. Y.069.15.02.001

Pembimbing



(Miftahul Huda S.Sos M.AB)
NIP. Y.069.15.08.056

LEMBAR PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS YUDARTHA
PASURUAN PADA :

HARI : JUMAT

TANGGAL : 02 AGUSTUS 2019

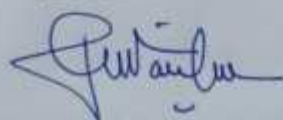
JAM : 08.30

JUDUL : PENGARUH *BRAND LOVE*, *PRIVASI BRANDING*, *BRAND
EXPERIENCE* TERHADAP *BRAND LOYALTY* (PADA
PENGGUNA KARTU PERDANA IM3 DIPASURUAN)

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

KETUA PENGUJI



Nuraeni, S., M.A.B
NIP.Y.069.02.03.005

ANGGOTA



Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.A.B
NIP.Y.069.11.03.037

Mengesahkan

Dekan Fakultas Sosial Ilmu Politik



Any Urwatul Wusko., S.Sos M.A.B
NIP.Y.069.11.03.037

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ROFIUL HASANAH

NIM : 2015.691.000.51

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik

Program Studi: Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh *Brand Love*, *Privasi Branding*, *Brand Experience* terhadap *Brand Loyalty* (pada Pengguna Kartu Perdana IM3 di Pasuruan)

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa yang saya tulis ini benar – benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan karya tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan,

Yang membuat pernyataan



ROFIUL HASNAH

MOTTO:

Hidup itu bukanlah seperti mengetik pada computer, yang mana Anda bisa menghapusnya sesuka hati dengan tombol backspace. Namun, Anda harus memikirkan jalan hidup Anda dengan merencanakan sesuatu yang baik dan terstruktur.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas segala karunia dan hidayah-Nya, karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu. Terima kasih atas dukungan, doa, nasihat, kasih sayang, dan pengorbanan yang tak pernah usai hingga membuatku sadar bahwa berproses memang tidaklah mudah.
2. Dosen pembimbing, bpk Miftahul Huda S.Sos., M.AB. Terima kasih atas waktu dan tenaga yang diberikan untuk membimbing kami serta untuk selalu bersedia kami repotkan selama ini.
3. Teman-teman seperjuangan, “Go Business 2015”. Terima kasih atas warnawarni kehidupan kampus yang kalian lukiskan selama ini. Tetaplah berjuang teman-teman. Gerbang kehidupan yang sesungguhnya akan segera kita lalui. Doaku selalu menyertai kalian dimana pun kalian berada.
4. Teman-teman koalisi blok kanan yang selalu mensupport dan memotivasi penulis untuk semangat mengerjakan skripsi ini. Hanya sebuah tanda, kenangan, masa lalu yang akan disosong masa depan dan kata terima kasih yang dapat kupersembahkan, semoga kita semua senantiasa berada dalam lindungan-Nya.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *brand love*, *privasi privasi branding* dan *brand experience* dalam membangun *brand loyalty* pada pengguna kartu perdana IM3 di pasuruan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling* dan diperoleh sampel penelitian sebanyak 105 responden, sampel dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna kartu perdana IM3 dipasuruan. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan analisis data pada penelitian ini menggunakan *analisis regresi berganda* dengan bantuan SPSS versi 22. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *brand love* berpengaruh signifikan terhadap *brand loyalty* pada pengguna kartu perdana IM3 dipasuruan, (2) *privasi branding* tidak berpengaruh signifikan terhadap *brand loyalty* pada pengguna kartu perdana IM3 serta (3) *brand experience* berpengaruh signifikan terhadap *brand loyalty* pada pengguna IM3 kartu perdana dipasuruan.

Kata kunci: *brand love*, *privasi branding*, *brand experience*, *brand loyalty*.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of brand love, privacy, branding privacy and brand experience in building brand loyalty on IM3 starter packs in Pasuruan. The sampling technique used in this study was non-probability sampling using purposive sampling and the research sample obtained as many as 105 respondents, the sample in this study were consumer users IM3 starter card dipasuruan. The type of data in this study is primary data using quantitative research methods and data analysis in this study uses multiple regression analysis with the help of SPSS version 22. The results in this study indicate that: (1) brand love has a significant effect on brand loyalty on starter card users IM3 in pairs (2) privacy branding has no significant effect on brand loyalty for IM3 starter packs and (3) brand experience has a significant effect on brand loyalty in IM3 starter packs in Pasuruan.

Keywords: brand love, privacy branding, brand experience, brand loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Brand love, Privasi Branding, Brand Experience Terhadap Brand Loyalty* (Studi Kasus Pada Pengguna Kartu Perdana Indosat Di Pasuruan).**

Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.AB) pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Kholid Murtadlo, SE., ME. selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Bapak Miftahul Huda, S.Sos., M.AB selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

6. Manajer dan staf karyawan PT. Indosat Tbk. yang telah memberikan ijin dan bantuan selama penulis melakukan kegiatan penelitian dan penulisan skripsi.
7. Keluarga tercinta yang telah begitu tulus memberikan semangat, dorongan dan do'a yang bermanfaat bagi penulis.
8. Teman-teman mahasiswa angkatan 2015 yang telah banyak membantu penulis dan memberikan dukungan dalam menyusun skripsi hingga selesai.
9. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pasuruan, April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Sampul Depan	
Sampul Dalam	i
Persetujuan	ii
Pengesahan	iii
Pernyataan Keaslian Tulisan	iv
Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	viii
Kata Pengantar	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teoritis	17
2.3 Hubungan antar Variabel	30
2.4 Hipotesis	34
Bab III : METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Variabel dan Pengukuran	35
3.4 Populasi dan Sampel	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Teknik Analisis Data	46
Bab IV : METODE PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum PT. Indosat Ooredoo Tbk	51
4.2 Gambaran Umum Responden	54
4.3 Deskripsi Frekuensi Variabel.....	56
4.4 Analisis Statistik Inferensial	67
4.5 Analisis Regresi Berganda.....	74
4.6 Uji Hipotesis	77
4.7 Hasil dan Pembahasan	80
4.8 Keterbatasan Peneliti	86

Bab V : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Hal
2.2	: Penelitian Terdahulu	13
2.3	: perbandingan penelitian terdahulu dan sekarang	15
2.4	: Indikator Variabel	38
2.5	: Distribusi skor jawaban kuesioner	40
4.1	: Distribusi Responden Berdasarkan Usia	54
4.2	: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.3	: Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	55
4.4	: Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Brand Love</i>	56
4.5	: Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Privasi Branding</i>	60
4.6	: Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Brand Experience</i>	62
4.7	: Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Brand Loyalty</i>	64
4.8	: Hasil Uji Validitas	67
4.9	: Hasil Uji Reabilitas	71
4.10	: Hasil Uji Normalitas	72
4.11	: Hasil Uji Linearitas	73
4.12	: Hasil Uji Heterokedastisitas	74

4.13	: Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	74
4.14	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	76
4.15	: Hasil Uji Parsial (T)	77
4.16	: Hasil Uji Simultan (F)	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Hal
1.1	: Perkembangan Pelanggan Kartu Perdana	2
2.1	: Kerangka Hipotesis	34
4.1	: Logo PT. Indosat Ooredoo Tbk	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Keterangan	Hal
1	: Kuesioner	91
2	: Frekuensi Jawaban Responden	95
3	: Hasil Uji Validitas	102
4	: Hasil Uji Reliabilitas	104
5	: Hasil Uji Normalitas	105
6	: Hasil Uji linearitas	105
7	: Hasil Uji Heterokedastisitas	106
8	: Analisi Regresi Berganda	106
9	: Curriculum Vitae	108