

**PENGARUH *EMOTIONAL BRANDING* DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PRODUK SOMETHINC DI KOTA MALANG**

SKRIPSI



LAILATUL KHOFIFAH

2019.691.000.60

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2023

**PENGARUH *EMOTIONAL BRANDING* DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PRODUK SOMETHINC DI KOTA MALANG**

SKRIPSI

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



LAILATUL KHOFIFAH

2019.691.000.60

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2023


TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh *Emotional Branding* dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan
Disusun oleh : Lailatul Khofifah
NIM : 2019.691.000.60
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Pemasaran

Disetujui untuk diseminarkan

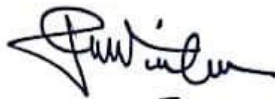
Pasuruan, 08 Agustus 2023

Kaprodi,



(Nur Afizah, S.Sos., M. AB)
NIK. 0691502001

Pembimbing,



(Nuraeni, S.Sos., M. AB)
NIP.Y. 0690203005

TANDA PENGESAHAN

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

HARI : SABTU

TANGGAL : 26 AGUSTUS 2023

JAM : 12:00

JUDUL : PENGARUH *EMOTIONAL BRANDING* DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PRODUK SOMETHINC DI KOTA MALANG

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

KETUAPENGUJI

ANGGOTA PENGUJI



(Dr. Kholid Murtadlo, S.E., ME.)
NIP.Y. 0690203006



(Amma Fazizah, S.Sos., M.AB)
NIP.Y. 0690800033

MENGESAHKAN,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



(Dr. Any Urwatul Wusko., S.Sos., M.AB)
NIP.Y.0691103037

MOTTO

“Changing your mindset is the easiest and most effective way you can change”

- Lee Heeseung

“Hidup itu keras dan segala sesuatunya tidaklah berjalan dengan baik, tetapi kita harus berani dan melanjutkan hidup kita”

- Min Yoongi

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua, kakak dan seluruh keluarga saya yang tidak pernah lelah untuk memberikan bantuan baik moral maupun finansial serta selalu mendoakan yang terbaik demi kelancaran dan kemudahan skripsi ini.
2. Teruntuk teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis Universitas Yudharta Pasuruan Angkatan 2019 yang selalu memberikan dukungan satu sama lain.
3. Teruntuk BTS, The Boyz, Enhypen, X1 dan semua idol kpop yang menemani dan menghibur dikala pengerjaan skripsi ini
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all these hardwork. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive. I wanna thank me for trying do more right than wrong. I wanna thank me for just being me all the time.*

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lailatul Khofifah
NIM : 2019.691.000.60
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis

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

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

Malang, 08 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,


Lailatul Khofifah
NIM.201969100060

ABSTRAK

Lailatul Khofifah. Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Yudharta Pasuruan. Agustus 2023. Pengaruh *Emotional Branding* dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan Produk Somethinc Di Kota Malang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur Pengaruh *Emotional Branding* dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian Kuantitatif. Populasi pada penelitian ini merupakan pelanggan Produk Somethinc di Kota Malang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 100 responden. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur atau *path analisis* dengan menggunakan software SPSS *Statistics* versi 22, yang mana data tersebut akan diuraikan, dianalisis dan dibahas guna membuktikan kebenaran Hipotesa yang diajukan.

Adapun hasil penelitian sebagai berikut: (1). *Emotional Branding* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. (2). Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. (3). *Emotional Branding* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. (4) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. (5). Keputusan Pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. (6). *Emotional Branding* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Keputusan Pembelian. (7). Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Keputusan Pembelian.

Kata Kunci : *Emotional Branding*, Kepercayaan, Keputusan Pembelian, Loyalitas Pelanggan

SUMMARY

Lailatul Khojifah. Business Administration Study Program, Yudharta University Pasuruan. August 2023. The Effect of Emotional Branding and Trust on Purchasing Decisions and Customer Loyalty for Somethinc Products in Malang City.

This study aims to determine and measure the effect of Emotional Branding and Trust on Purchasing Decisions and Customer Loyalty. This study uses a Quantitative research approach. The population in this study were Somethinc Product customers in Malang City. The number of samples used in the study amounted to 100 respondents. The data source in this study used primary data obtained from distributing questionnaires to respondents. The data analysis technique in this study uses path analysis or path analysis using SPSS Statistics version 22 software, where the data will be described, analyzed and discussed in order to prove the truth of the hypotheses proposed.

The research results are as follows: (1). Emotional Branding has a positive and significant effect on Purchasing Decisions. (2). Trust has a positive and significant effect on Purchasing Decisions. (3). Emotional Branding has a positive and significant effect on Customer Loyalty. (4) Trust has a positive and significant effect on Customer Loyalty. (5). Purchasing Decisions have a positive and significant effect on Customer Loyalty. (6). Emotional Branding has a positive and significant effect on Customer Loyalty through Purchasing Decisions. (7). Trust has a positive and significant effect on Customer Loyalty through Purchasing Decisions.

Keywords : *Emotional Branding, Trust, Purchasing Decisions, Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Emotional Branding* dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan”. Proposal skripsi ini disusun sebagai syarat menyelesaikan studi jenjang strata satu (S1), Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Yudharta Pasuruan.

Penulis menyadari telah mendapat banyak bantuan, dukungan, dan bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan kerendahan hati, perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Romo K.H Sholeh Bahrudin selaku pengasuh Pondok Pesantren Ngalah yang senantiasa membimbing kami.
2. Bapak Dr. Kholid Murtadlo S.E., M.E selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Any Urwatul Wusko S.Sos., M.AB selaku DEKAN Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Nur Ajizah S.Sos., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis.
5. Ibu Nuraeni, S.Sos., M.AB selaku Dosen Pembimbing.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang selama ini telah membimbing dan menularkan kajian keilmuan kepada penulis selama proses perkuliahan maupun diluar perkuliahan.

7. Kedua orang tua tercinta, Ayah dan Ibu yang tidak pernah lelah untuk memberikan bantuan baik moral maupun finansial serta selalu mendoakan yang terbaik demi kelancaran dan kemudahan segala urusan penulis, serta seluruh keluarga yang telah memberikan semangat, dorongan dan doa yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan oleh penulis untuk penelitian selanjutnya.

Malang, 08 Agustus 2023

Penulis,

Lailatul Khofifah

NIM.201969100060

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| COVER..... | i |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI..... | Error! Bookmark not defined. |
| TANDA PENGESAHAN..... | ii |
| MOTTO..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | v |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| ABSTRAK..... | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB I..... | Error! Bookmark not defined. |
| PENDAHULUAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1 Latar Belakang..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB II..... | Error! Bookmark not defined. |
| TINJAUAN PUSTAKA..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1 Kajian Teoritik..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.1 Teori Pemasaran..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.2 Teori Perilaku Konsumen..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.3 Emotional Branding..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.4 Kepercayaan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.5 Keputusan Pembelian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.1.6 Loyalitas Pelanggan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|--|-------------------------------------|
| 2.3 Pengaruh Antar Variabel..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.1 Pengaruh Emotional Branding Terhadap Keputusan Pembelian .. | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.3 Pengaruh Emotional Branding Terhadap Loyalitas Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 2.3.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III | Error! Bookmark not defined. |
| METODE PENELITIAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.1 Jenis Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.2 Lokasi Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.1 Variabel Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.2 Definisi Operasional Variabel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.3.3 Pengukuran | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4 Populasi dan Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.1 Populasi | Error! Bookmark not defined. |
| 3.4.2 Sampel | Error! Bookmark not defined. |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6 Teknik Analisa Data | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.1 Uji Statistik Deskriptif..... | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.2 Uji Statistika Inferensial | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.4 Uji Instrumen Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 2.6.5 Pengujian Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| 3.6.6 Path Analysis (Analisis Jalur)..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV | Error! Bookmark not defined. |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---|---|
| 4.1 Hasil Penelitian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.2 Gambaran Umum Responden..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.3 Analisis Deskriptif | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.4 Uji Validitas..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.5 Uji Reabilitas | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.6 Uji Asumsi Klasik | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.7 Analisis Jalur (Path Analysis)..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.1.8 Uji Hipotesis | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2 Pembahasan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.1 Pengaruh Emotional Branding Terhadap Keputusan Pembelian .. | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.3 Pengaruh Emotional Branding Terhadap Loyalitas Pelanggan | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.5 Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Loyalitas Pelanggan... | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.6 Pengaruh Emotional Branding terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian | Error! Bookmark not defined. |
| 4.2.7 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V | Error! Bookmark not defined. |
| KESIMPULAN DAN SARAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.1 Kesimpulan..... | Error! Bookmark not defined. |
| 5.2 Saran..... | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN – LAMPIRAN | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Keterangan | Hal |
|-------|---|-----|
| 2.1 | : Indikator Emotional Branding Error! Bookmark not defined. | |
| 2.2 | : Indikator kepercayaan Error! Bookmark not defined. | |
| 2.3 | : Indikator Keputusan Pembelian Error! Bookmark not defined. | |
| 2.4 | : Indikator Loyalitas Error! Bookmark not defined. | |
| 2.5 | : Ringkasan Penelitian Terdahulu Error! Bookmark not defined. | |
| 3.1 | : Ringkasan Indikator Error! Bookmark not defined. | |
| 3.2 | : Skala Likert Error! Bookmark not defined. | |
| 4.1 | : Persentase responden berdasarkan jenis kelamin Error! Bookmark not defined. | |
| 4.2 | : Persentase responden berdasarkan usia Error! Bookmark not defined. | |
| 4.3 | : Persentase responden berdasarkan pekerjaan Error! Bookmark not defined. | |
| 4.4 | : Jawaban responden dari setiap item pada variabel Emotional Error! Bookmark not defined. | |
| 4.5 | : Jawaban responden dari setiap item pada variabel Kepercayaan Error! Bookmark not defined. | |
| 4.6 | : Jawaban responden pada variabel Keputusan Pembelian Error! Bookmark not defined. | |
| 4.7 | : Jawaban responden pada variabel Loyalitas pelanggan Error! Bookmark not defined. | |

- 4.8 : Hasil Uji Validitas
Error! Bookmark not defined.
- 4.9 : Hasil Uji Reabilitas
Error! Bookmark not defined.
- 4.10 : Hasil Uji Normalitas
Error! Bookmark not defined.
- 4.11 : Hasil Uji Multikolonieritas 2 variabel
Error! Bookmark not defined.
- 4.12 : Hasil Uji Multikolonieritas 3 variabel
Error! Bookmark not defined.
- 4.13 : Hasil Uji Linieritas
Error! Bookmark not defined.
- 4.14 : Koefisien Analisis Jalur model 1
Error! Bookmark not defined.
- 4.15 : Koefisien Analisis Jalur model 2
Error! Bookmark not defined.
- 4.16 : Hasil Pengujian Hipotesis 1
Error! Bookmark not defined.
- 4.17 : Hasil Pengujian Hipotesis 2
Error! Bookmark not defined.
- 4.18 : Hasil Pengujian Hipotesis 3
Error! Bookmark not defined.
- 4.19 : Hasil Pengujian Hipotesis 4
Error! Bookmark not defined.
- 4.20 : Hasil Pengujian Hipotesis 5
Error! Bookmark not defined.
- 4.21 : Hasil Uji F (simultan)
Error! Bookmark not defined.
- 4.22 : Hasil Uji F (Simultan)
Error! Bookmark not defined.
- 4.23 : Hasil Koefisien Determonsi Model 1
Error! Bookmark not defined.

4.24 : Hasil Koefisien Determonsi Model 2
Error! Bookmark not defined.

4.25 : Kriteria R Square
Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Keterangan | Hal |
|--------|---|---------------|
| 1.1 | : Data Penjualan Produk 1-15 September 2022 Error! Bookmark not defined. | |
| 2.1 | : Model Teori Perilaku Konsumen Bookmark not defined. | Error! |
| 2.2 | : Model Penelitian (Farah Muthiah & Budi Setiawan 2019) Error! Bookmark not defined. | |
| 2.3 | : Model Penelitian (Ramadaniati, Fitlya, Lestari 2022) Error! Bookmark not defined. | |
| 2.4 | : Model Penelitian (Muhammad Bahrudin dan Siti Zuhro 2015) Bookmark not defined. | Error! |
| 2.5 | : Model Penelitian (Supertini, Telagawathi, Yulianthini 2020) Error! Bookmark not defined. | |
| 2.6 | : Model Penelitian (Nirawati, Pratiwi, Mutiahana dan Afida 2020) Error! Bookmark not defined. | |
| 2.7 | : Model Penelitian (Ratna Dwi Jayanti 2015) Error! Bookmark not defined. | |
| 2.8 | : Model Penelitian (Karim, Wolok, Lesmana Radji 2020) Bookmark not defined. | Error! |
| 2.9 | : Model Penelitian (Risna Nofianti 2014) Error! Bookmark not defined. | |
| 2.10 | : Model Penelitian (Koko Srimulyo, Aina Mardiyah 2020) Error! Bookmark not defined. | |
| 2.11 | : Model Penelitian (Farah Nabilla Azhar, Lia Nirawati 2022) Error! Bookmark not defined. | |
| 2.12 | : Model Penelitian (2023) Error! Bookmark not defined. | |
| 3.1 | : Model analisis jalur 1 Bookmark not defined. | Error! |

| | |
|---|---------------|
| 3.2: Model analisis jalur 2 Bookmark not defined. | Error! |
| 3.3: Model analisis jalur Bookmark not defined. | Error! |
| 4.1: Logo Somethinc Error! Bookmark not defined. | |
| 4.2: Hasil uji normalitas model 1 Bookmark not defined. | Error! |
| 4.3 : Hasil uji normalitas model 2 Bookmark not defined. | Error! |
| 4.4 : Analisis Jalur Model 1 Error! Bookmark not defined. | |
| 4.5 : Analisis Jalur Model 2 Error! Bookmark not defined. | |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Curriculum Vitae**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5. Hasil Uji Analisis SPSS**Error! Bookmark not defined.**