

# **PENGARUH EKUITAS MEREK AQUA TERHADAP PERILAKU KONSUMEN**

## **SKRIPSI**



**Oleh:**

**JOHANES HARDJO**

**NRP: 7103099054**

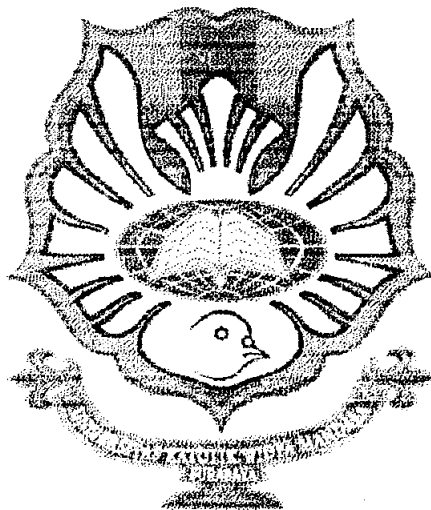
|           |            |
|-----------|------------|
| No. Penda | 2692/04    |
| Tgl. Tgl. | 01-11-2004 |
| R. I.     | By         |
| No. Buku  | FPSi       |
|           | Har        |
|           | P-1        |
| Kep. Kt   | 1 (Satu)   |

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2004**

# **PENGARUH EKUITAS MEREK AQUA TERHADAP PERILAKU KONSUMEN**

## **SKRIPSI**

Diajukan kepada  
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Psikologi



Oleh :

Johanes Hardjo

NRP : 7103099054

**Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya  
2004**

# SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

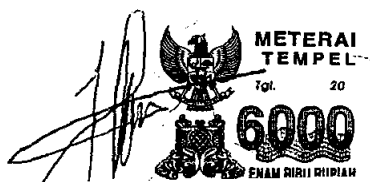
Nama mahasiswa : **Johanes Hardjo**  
NRP : **7103099054**  
Fakultas : **Psikologi**  
Alamat / Telepon : **Kapas Madya II B / 19 Surabaya**  
**(031) 3717029**

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat adalah hasil pemikiran saya sendiri dan tidak merupakan hasil **PLAGIAT**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan bersedia menerima sanksi apabila saya melanggar hal – hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini.

Surabaya, .... **16 Juli 2004** .....

Yang membuat pernyataan,



## HALAMAN PERSETUJUAN

### SKRIPSI

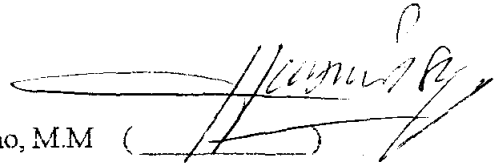
#### PENGARUH EKUITAS MEREK AQUA TERHADAP PERILAKU KONSUMEN

Oleh :

Johanes Hardjo  
NRP : 7103099054

Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk mengajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing Utama : Bpk. Drs. Ec. Teman Koesmono, M.M



Pembimbing Pendamping : Drs. Psi. Pieter Kemal Malinton



Surabaya, Juli 2004

## HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
Dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

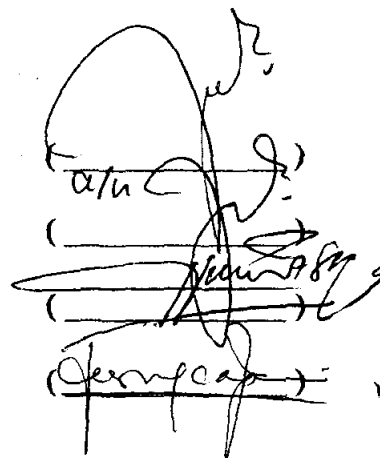
pada tanggal 23 September 2004

Mengesahkan,  
Fakultas Psikologi,  
Dekan,

  
( )

Dewan Penguji :

1. Ketua : Jaka Santosa S, S. Psi.
2. Sekretaris : Ermida, S. Psi.
3. Anggota : Drs. Ec. Teman Koesmono MM.
4. Anggota : Yessyca Diana Gabrielle, S. Psi.

  
( )  
( )  
( )  
( )

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Karya yang sederhana ini kupersembahkan  
kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu menolong  
menjaga, serta menyertaiku, dan  
untuk Papa dan Mamaku yang saat ini berada di Korea  
yang selalu mendoakan aku, dan memberiku kasih sayang  
serta mendidik aku dengan penuh kesabaran, juga  
kekasihku yang selalu memberi semangat, cinta kasih, dan  
yang selalu menemaniku.*

## HALAMAN MOTTO

*“ Ucaplah syukur senantiasa atas segala sesuatu  
dalam nama Tuhan kita Yesus Kristus kepada  
Allah dan Bapa kita “*

( Efesus 5 : 20)

*“ Tuhan adalah baik bagi orang yang berharap  
kepada-Nya, bagi jiwa yang mencari Dia “*

( Ratapan 3 : 25)

## KATA PENGANTAR

Dengan adanya kesempatan ini penulis ingin memanjatkan puji syukur dan rasa terima kasih yang sangat dalam pada Tuhan atas berkat, kekuatan dan bimbinganNya yang telah dilimpahkan kepada penulis. Hanya Yesuslah sahabatku yang baik, setia dan selalu menyertaiku dan menuntun penulis melewati segala rintangan selama masa studi hingga penulisan skripsi ini selesai.

Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dukungan hingga selesainya penulisan skripsi ini :

1. **Bapak Drs. Psi. M.L. Oetomo**, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian ini.
2. **Bapak Drs. Ec. Teman Koesmono MM**, selaku pembimbing I , yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan banyak pengetahuan baru, dorongan dan saran.
3. **Bapak Drs. Psi. Pieter Kemal Malinton**, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan dukungan, nasehat, bantuan pemikiran dan saran.
4. **Ibu Yessyca Diana Gabrielle, S. Psi.**, selaku pembantu Dekan I Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah memberikan dorongan semangat bagi penulis.

5. **Bapak Jaka Santosa S, S. Psi.**, selaku pembantu Dekan II Fakultas Psikologi Universitas Widya Mandala Surabaya, yang telah banyak membantu untuk terlaksananya penulisan skripsi ini.
6. **Ibu Yuni Apsari, S. Psi.**, selaku Penasehat Akademik yang telah mendukung penulisan skripsi ini.
7. **Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi** Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah membantu selama perkuliahan.
8. **Mbak Eva, mbak Dina, dan mbak Wati**, selaku staf Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah membantu mengurus seluruh administrasi, perizinan, dan segala keperluan penulis.
9. **Papa - Mama** tersayang dan tercinta, terima kasih atas segala sesuatu yang telah penulis terima dalam hidup ini, baik moril maupun materiil, cinta, kasih sayang, dorongan dan dukungan untuk segera menyelesaikan studi dan segala doa untuk penulis.
10. **Untuk adikku Andreas**, semoga menjadi anak yang lebih baik lagi dari tahun-tahun sebelumnya dan menjadi anak yang berbakti kepada orang tua.
11. *For My Sweet Heart Triana*, terima kasih atas waktu yang telah disediakan untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi, baik dukungan dalam doa, moral serta kasih sayangnya, sehingga dapat membangkitkan kembali semangatku untuk menyelesaikan skripsi ini.

12. **Ko Bing, Ko An-An**, selaku pimpinan dari CV. KSA dan sekaligus sebagai koko yang telah banyak membantu penulis dalam moral dan materiil, dorongan dan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi. Terima kasih juga atas bantuan dan fasilitas yang telah diberikan kepada penulis selama bekerja di CV. KSA. Tuhan akan selalu memberkati.
13. **Untuk Ceceku Daisy dan Didin**, terima kasih atas kebersamaan, keakraban serta dukungan baik moril maupun materiil untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Juga untuk Ko Ajai, Karsam dan Soleh, Rudi dan Si Yoyo yang telah membantu penulis selama bekerja di CV. KSA, serta kelucuannya yang banyak menghibur penulis.
14. **Ko Yopi dan Cece Eni**, terima kasih atas bantuan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
15. **Teman-teman Barongsai : Yong-yong, Alex, Herman, Rudi, Frederich**, yang telah banyak menemani, memberi dukungan dalam keadaan suka maupun duka, baik dalam menyelesaikan skripsi maupun diluar penulisan skripsi. *Thank you for a nice friendship in we still together.*
16. **Andri, James, Dicky, dan Kuncoro** yang telah banyak membantu, memberikan semangat serta bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

17. **Teman-temanku semasa kuliah : Intan, Erni, Emma dan Greta** yang sejak awal perkuliahan menjadi temanku dan selalu membantu dalam segala hal baik dukungan dan moral, terima kasih atas pertemanan yang kalian berikan semasa kuliah.
18. **Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu**, yang telah ikut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kalam, penulis mohon maaf karena penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik guna memperbaiki skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi semua pihak dan bagi perkembangan ilmu psikologi.

Surabaya, 16 Juli 2004

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                     | Halaman       |
|-------------------------------------|---------------|
| Halaman Judul .....                 | i             |
| Surat Pernyataan.....               | ii            |
| Halaman Persetujuan.....            | iii           |
| Halaman Pengesahan.....             | iv            |
| Halaman Persembahan.....            | v             |
| Halaman Motto.....                  | vi            |
| Kata Pengantar.....                 | vii           |
| Daftar Isi.....                     | <del>xi</del> |
| Daftar Tabel.....                   | <del>xv</del> |
| Daftar Gambar.....                  | <del>xv</del> |
| Abstraksi.....                      | <del>xx</del> |
| <br><b>BAB I. PENDAHULUAN</b> ..... | <br><b>1</b>  |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....    | 1             |
| 1.2. Batasan Masalah.....           | 3             |
| 1.3. Rumusan Masalah.....           | 4             |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....         | 4             |
| 1.5. Manfaat Penelitian.....        | 5             |

|                                                          |               |
|----------------------------------------------------------|---------------|
| <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                     | <b>6</b>      |
| 2.1.Perilaku Konsumen.....                               | 6             |
| 2.1.1. Pengertian Perilaku Konsumen.....                 | 6             |
| 2.1.2. Tipe-tipe Perilaku Konsumen.....                  | 7             |
| 2.1.3. Faktor-faktor Perilaku Konsumen.....              | 8             |
| 2.1.4. Tahap- tahap Dalam Proses Keputusan Membeli.....  | 14            |
| 2.2.Ekuitas Merek.....                                   | 16            |
| 2.2.1. Pengertian Merek.....                             | 16            |
| 2.2.2. Peranan Dan Kegunaan Merek.....                   | 17            |
| 2.2.3. Pengertian Ekuitas Merek.....                     | 18            |
| 2.2.4. Indikasi Ekuitas Merek.....                       | 19            |
| 2.3.Produk Air Mineral AQUA.....                         | 20            |
| 2.3.1. Pengertian Produk.....                            | 20            |
| 2.3.2. Air Mineral AQUA.....                             | 20            |
| 2.4.Kaitan Ekuitas Merek Terhadap Perilaku Konsumen..... | 21            |
| 2.5.Hipotesis.....                                       | 22            |
| <br><b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>               | <br><b>23</b> |
| 3.1.Identifikasi Variabel Penelitian.....                | 23            |
| 3.2.Definisi Operasional Variabel Penelitian.....        | 23            |
| 3.3.Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel.....          | 26            |
| 3.4.Metode Pengumpulan Data.....                         | 26            |

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4.1. Penyusunan Angket.....                        | 27        |
| 3.4.2. Pemberian Skor.....                           | 28        |
| 3.4.3. Reliabilitas Dan Validitas Alat Ukur.....     | 30        |
| 3.5. Teknik Analisis Data.....                       | 31        |
| <b>BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....</b> | <b>32</b> |
| 4.1. Orientasi Kancan Penelitian.....                | 32        |
| 4.2. Persiapan Penelitian.....                       | 33        |
| 4.3. Pelaksanaan Penelitian.....                     | 34        |
| 4.4. Hasil Penelitian.....                           | 36        |
| 4.4.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....           | 36        |
| 4.4.2. Deskripsi Identitas Subjek Penelitian.....    | 38        |
| 4.4.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....            | 39        |
| 4.4.4. Uji Asumsi.....                               | 42        |
| 4.4.5. Uji Hipotesis.....                            | 43        |
| <b>BAB V. PENUTUP.....</b>                           | <b>46</b> |
| 5.1. Bahasan.....                                    | 46        |
| 5.2. Simpulan.....                                   | 52        |
| 5.3. Saran.....                                      | 52        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                           | <b>54</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                 | <b>56</b> |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                            | Halaman |
|------------|------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 3.1. | <i>Blue print</i> Angket Perilaku Konsumen.....            | 27      |
| Tabel 3.2. | <i>Blue print</i> Angket Ekuitas Merek.....                | 28      |
| Tabel 4.1. | Jadwal Pengambilan Data.....                               | 35      |
| Tabel 4.2. | Distribusi Jumlah Item Sahih Angket Ekuitas Merek.....     | 36      |
| Tabel 4.3. | Distribusi Jumlah Item Sahih Angket Perilaku Konsumen..... | 37      |
| Tabel 4.4. | Distribusi Frekwensi Usia Subjek Penelitian.....           | 38      |
| Tabel 4.5. | Distribusi Frekwensi Nilai Variabel Perilaku Konsumen..... | 40      |
| Tabel 4.6. | Distribusi Frekwensi Nilai Variabel Ekuitas Merek.....     | 42      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                           | Halaman |
|-------------------------------------------|---------|
| Gambar 1. Proses Keputusan Pembelian..... | 14      |

Johanes Hardjo (2004) “ Pengaruh Ekuitas Merek Aqua terhadap perilaku konsumen “. **Skripsi Sarjana Strata I**. Surabaya, Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala

## ABSTRAKSI

Persaingan yang terjadi pada jaman sekarang ini adalah berusaha untuk memperoleh keunggulan merek, karena merek merupakan ciri khusus yang menunjukkan keberadaan perusahaan dalam perdagangan. Konsumen juga lebih mengenal merek daripada menjelaskan suatu produk / jasa. Oleh karena itu merek merupakan hal yang penting bagi perusahaan, sebab merek mengandung unsur emosional dengan pelanggan, keyakinan dan harapan yang dimiliki oleh pelanggan.

Dalam hal ini, ekuitas merek bisa memberikan nilai tambah atau mengurangi nilai dari sebuah produk atau jasa, dan di dalam ekuitas merek terdapat aset-aset loyalitas merek, kesadaran merek, kesan kualitas dan asosiasi merek. Dimana setiap aset tersebut bisa mempengaruhi perilaku konsumen dalam menentukan produk yang akan dikonsumsi (Aaker, 1997: 404). Maka dalam hal ini jika sebuah produk mempunyai ekuitas merek yang tinggi maka perilaku konsumen juga cenderung menurun dan sebaliknya, jika ekuitas merek suatu produk rendah maka perilaku konsumen akan tinggi. Berdasarkan tinjauan teoritis, diajukan hipotesis penelitian yaitu ada pengaruh antara ekuitas merek dengan perilaku konsumen.

Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang berusia 19-24 th. Populasi yang diambil berjumlah 200 subjek. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket, dengan jenis angket langsung yang bersifat tertutup. Teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik Korelasi Kendall's tau<sub>b</sub>.

Berdasarkan hasil analisis data diketahui ada hubungan yang signifikan antara ekuitas merek dengan perilaku konsumen yaitu dengan  $r_{xy} = 0,626$ ,  $P=0,000$  ( $P<0,05$ ). Hal tersebut berarti semakin positif ekuitas merek, semakin tinggi perilaku konsumen dan sebaliknya, makin negatif ekuitas merek, semakin rendah perilaku konsumen.

Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen, serta memperluas wilayah pengambilan sampel.