



**PENGARUH EKUITAS MEREK, KEPUASAN PELANGGAN, DAN
RESONANSI MEREK TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG
SEPATU KESELAMATAN KERJA MEREK KING'S**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh:

**IRINE MUGIASIH
55112120335**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2014**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH EKUITAS MEREK, KEPUASAN PELANGGAN, DAN
RESONANSI MEREK TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG
SEPATU KESELAMATAN KERJA MEREK KING'S**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh:

**IRINE MUGIASIH
55112120335**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2014**

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : Pengaruh Ekuitas Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Resonansi Merek terhadap Minat Pembelian Ulang Sepatu Keselamatan Kerja Merek King's

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Irine Mugiasih

NIM : 55112120335

Program : Pasca Sarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 14 Januari 2015

Mengesahkan:

Pembimbing I



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing 2



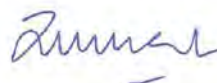
Dr. Rina Astini, MM

Direktur Pasca Sarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Progam Studi
Magister Manajemen



Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : **Pengaruh Ekuitas Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Resonansi Merek terhadap Minat Pembelian Ulang Sepatu Keselamatan Kerja Merek King's**
Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis
Nama : Irine Mugiasih
NIM : 55112120335
Program : Pasca Sarjana Program Magister Manajemen
Tanggal : 14 Januari 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Januari 2015


**METERAI
TEMPEL**
C3276ADF012747713
6000
ENAM RIBURUPIAH
Irine Mugiasih

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Pascasarjana Studi Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Selama melakukan dan menyusun penelitian Karya Akhir ini, penulis memperoleh banyak dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada **Prof. Dr. Didik J. Rachbini** selaku Dosen Pembimbing utama dan **Dr. Rina Astini, MM** selaku Dosen Pembimbing 2. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan untuk:

1. Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana
3. Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
4. Sasmita Winata, MBA selaku Direktur Utama PT. king's Safetywear.
5. Para Dosen pengajar Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan wawasan baru dan luas.
6. Ibu dan Bapak, suami dan anakku tercinta atas motivasi dan doa yang tidak pernah putus.
7. Rekan-rekan di Program Magister Manajemen angkatan XXI yang telah mengisi hari dengan keceriaan dan kekompakan pada saat kuliah.

Semoga Tuhan senantiasa membalas segala kebaikan yang Bapak/Ibu semuanya. Amin.

Jakarta, Desember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Rumusan Masalah	9
1.2.3 Batasan Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1 Maksud Penelitian	10
1.3.2 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN (OBYEK PENELITIAN)	
2.1 Sejarah Perusahaan	13
2.2 Lingkup Bidang Usaha	14
2.2.1 Kedudukan Kantor King's Group	15
2.2.2 Produk King's	16
2.3 Sumber Daya	17

2.4 Tantangan Bisnis Perusahaan	19
2.5 Proses / Kegiatan Fungsi Bisnis	26

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

3.1 Kajian Pustaka	28
3.1.1 Ekuitas Merek.....	28
3.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	55
3.1.3 Resonansi Merek	59
3.1.4 Minat Pembelian Ulang.....	60
3.2 Penelitian Terdahulu	62
3.3 Kerangka Pemikiran	69
3.4 Hipotesis Penelitian.....	70

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian	71
4.2 Variabel Penelitian	72
4.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	72
4.4 Jenis dan Sumber Data	75
4.5 Teknik Pengumpulan Data	75
4.6 Populasi dan Sampel	76
4.6.1 Populasi	76
4.6.2 Sampel	76
4.7 Metode Analisis Data	77

4.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	79
4.7.1.1 Uji Validitas	79
4.7.1.2 Uji Reliabilitas	79
4.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	80
4.7.2.1 Uji Normalitas	80
4.7.2.2 Uji Heterokedastisitas.....	81
4.7.2.3 Uji Multikolinieritas	81
4.7.3 Uji Linearitas Garis Regresi	82
4.7.4 Uji Hipotesis	84
4.7.4.1 Uji F	84
4.7.4.2 Uji t	86
4.8 Koefisien Determinasi.....	87
4.8.1 Analisis Korelasi Dimensi	89

BAB V

HASIL PENELITIAN

5.1. Karakteristik Responden	91
5.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	91
5.3. Uji Asumsi Klasik	95
5.3.1 Uji Normalitas	95
5.3.2 Uji Heterokedastisitas.....	96
5.3.3 Uji Multikolinieritas	98
5.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	99
5.4. Pengujian Hipotesis	100
5.4.1 Uji F	101

5.4.2 Uji t	102
5.5. Koefisien Determinasi	104
5.6. Korelasi antar Dimensi	105
5.7. Pembahasan dan Temuan Penelitian	108

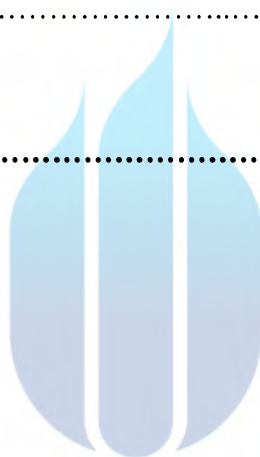
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	112
6.2. Saran	113

DAFTAR PUSTAKA	116
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



UNIVERSITAS
MERCU BUANA