

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP CITRA
MEREK & KEPERCAYAAN MEREK SERTA IMPLIKASI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus : Lion Air Jakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Nor Azizah

NIM : 43111110202

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nor Azizah

NIM : 43111110202

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS Jakarta, 14 Agustus 2015
MERCU BUANA



Nor Azizah

NIM : 43111110202

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nor Azizah
NIM : 43111110202
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word of Mouth* terhadap Citra Merek dan Kepercayaan Merek Serta Implikasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus : Lion Air Jakarta)
Tanggal Lulus Ujian : 14 Agustus 2015

disahkan oleh:

Pembimbing,



Dr. Rina Astini SE., MM

Tanggal: 27/8 2015

Ketua Penguji,



Mochamad Rizki Sadikin BBA, MBA

Tanggal: 27/8/2015

Dekan,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Tanggal: 27/8-2015

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 27/8 2015

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“*Electronic Word of Mouth* terhadap Citra Merek dan Kepercayaan Merek Serta Implikasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus : Lion Air Jakarta)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana

2. Ibu Prof. Dr. Wiwiek Utami, Ak.,MS.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Ibunda tercinta, kakak serta adik-adik tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Chris Hazzard, Eric Steven Arnold dan Kennie Lee selaku sahabat yang telah banyak memberikan motivasi dan dorongan dalam penulisan skripsi ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, dan penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 14 Agustus 2015

Nor Azizah

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	12
C. Tujuan dan Kontribusi penelitian.....	14
1. Tujuan Penelitian.....	14
2. Kontribusi Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PENELITIAN DAN	
HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Teori Electronic Word of Mouth	16
2. Teori Citra Merek.....	20
3. Teori Kepercayaan Merek	22
4. Teori Keputusan Keputusan.....	23
B. Rerangka Pemikiran.....	34

C. Hipotesis.....	34
-------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	36
B. Desain Penelitian.....	36
C. Batasan Masalah.....	36
D. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	37
1. Definisi Variabel.....	37
2. Operasional Variabel.....	38
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
1. Populasi Penelitian.....	42
2. Sampel Penelitian.....	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	43
G. Metode Analisis.....	44
1. Pengertian Structural Equation Modelling.....	44
2. Uji Validitas.....	46
3. Uji Reliabilitas.....	47
4. Tahapan-Tahapan SEM.....	49
5. Pengujian Hipotesa.....	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
B. Analisa Deskriptif.....	58
1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin	58
2. Karakteristik Responden berdasarkan Rentang Usia.....	59
3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	60
4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir....	61
5. Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan Perbulan...61	

6. Karakteristik Reponden berdasarkan Lama Bekerja.....	62
C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	63
1. Uji Validitas.....	63
2. Uji Reliabilitas.....	66
3. Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran.....	67
4. Uji kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	74
5. Uji Modifikasi Model.....	77
6. Uji Kecocokan Model Struktura (Uji T).....	78
D. Pengujian Hipotesis.....	80
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	83

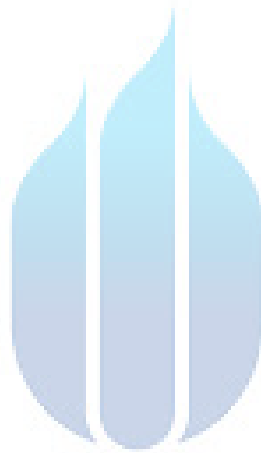
BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	88
B. Saran.....	89
1. Saran Untuk Lion Air Jakarta.....	89
2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	On Time Performance Maskapai Penerbangan di Indonesia 2014.....	11
2.1	Penelitian Terdahulu.....	31
3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
3.2	Skala Likert.....	44
3.3	Simbol Dalam Notasi Lisrel.....	45
3.4	<i>Goodness of Fit Index</i>	51
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
4.5	Karakteristik Indikator Pendapatan Perbulan.....	60
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	62
4.7	Uji Validitas Variabel EWOM.....	63
4.8	Uji Validitas Variabel Citra Merek.....	64
4.9	Uji Validitas Variabel Kepercayaan Merek.....	65
4.10	Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	65
4.11	Hasil Pengujian Reliabilitas Penelitian.....	66

4.12	Hasil Uji Kecocokan Model Struktural.....	76
4.13	Hasil Uji Kecocokan Modifikasi Model.....	78
4.14	Hasil Uji Kecocokan Struktural T Value.....	80
4.15	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	81



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Market Share Airlines di Indonesia -2014.....	8
1.2	Pertumbuhan Traffic Penumpang Lion Air Tahun 2006 – 2013.....	9
2.1	Lima Tahapan Proses pembelian Konsumen.....	24
2.2	Rerangka Pemikiran Penelitian.....	34
4.1	Model Pengukuran Variabel EWOM.....	67
4.2	Model Pengukuran Variabel Citra Merek	69
4.3	Model Pengukuran Variabel Kepercayaan Merek.....	71
4.4	Model Pengukuran Variabel Keputusan Pembelian.....	72
4.5	Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian (<i>Full Model</i>).....	75
4.6	Model Pengukuran Model Modifikasi (<i>Full Model Modification</i>).....	77
4.7	Model Struktural (T Value)	79