

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KOMUNITAS
MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK SEPATU FUTSAL
NIKE**

(Survei Pada Komunitas TEAM 5 Regional Jakarta)

**DIMAS GAMMA LUKITO
8215088090**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION AND
BRAND COMMUNITY TOWARD BRAND LOYALTY OF
NIKE FUTSAL'S SHOES**

(Survey at TEAM 5 Community Jakarta Region)

**DIMAS GAMMA LUKITO
8215088090**



**This Study Compiled As One Of The Requirements For Getting a Bachelor
of Economics degree**

**PROGAM STUDY S1 MANAGEMENT
SUBJECT MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

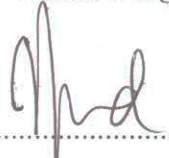


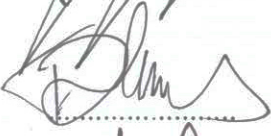
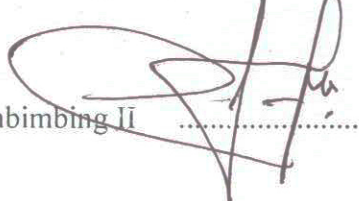
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP: 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>1. Agung Wahyu Handaru, ST, MM</u> Ketua NIP: 19781127 200604 1 001			17 Juli 2013
<u>2. Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP: 19630416200604 2 001	Sekretaris		19 Juli 2013
<u>3. Dr. Mohamad Rizan, SE,MM</u> NIP: 197206272006041001	Penguji Ahli		19 Juli 2013
<u>4. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP: 197206171999031001	Pembimbing I		17 Juli 2013
<u>5. Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u> Pembimbing II NIP: 197404162006041001			17 Juli 2013

Tanggal Lulus: 12 Juli 2013

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2013

Yang membuat pernyataan



Dimas Gamma Lukito

No.Reg. 8215088090

ABSTRAK

Dimas Gamma Lukito, 2013; Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Komunitas Merek Terhadap Loyalitas Merek Sepatu Futsal Nike. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Setyo Ferry, SE., MSi. & Agung Kresnamurti RR, ST., MM.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kepuasan pelanggan, komunitas merek, dan loyalitas merek serta melakukan pengujian pada variabel kepuasan pelanggan dan komunitas merek yang mempengaruhi loyalitas merek sepatu futsal Nike. Penelitian ini menggunakan metode kausal dan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota TEAM 5 yang berdomisili di Jakarta dengan status anggota minimal *registered* (> 1 tahun). Total sampel pada penelitian ini berjumlah 95 orang yang kemudian alat analisis yang digunakan adalah SPSS 20.00. Hasil dari uji t menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek berpengaruh secara signifikan dengan nilai signifikansi X_1 ke Y (0.000), dan komunitas merek terhadap loyalitas merek juga berpengaruh secara signifikan dengan nilai signifikansi X_2 ke Y (0.000) keduanya tidak lebih besar dari 0.05. Hasil dari uji F menunjukkan pengaruh yang signifikan dari kepuasan pelanggan dan komunitas merek terhadap loyalitas merek yaitu (0.000). Kemudian hasil dari koefisien determinasi pada penelitian ini menunjukkan besarnya variasi nilai variabel kepuasan pelanggan dapat menjelaskan variabel loyalitas merek sebesar 15%; variabel komunitas merek dapat menjelaskan variabel loyalitas merek sebesar 23,9%; (3) secara keseluruhan kepuasan pelanggan dan komunitas merek dapat menjelaskan variabel loyalitas merek sebesar 29,9%. Sementara 70,1% tersisa dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Komunitas Merek, Loyalitas Merek.

ABSTRACT

Dimas Gamma Lukito, 2013; The Influence of Customer Satisfaction and Brand Community toward Brand Loyalty Nike Futsal's Shoes. Mini-thesis, Jakarta: Marketing Management, Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory: Setyo Ferry, SE., MSi. & Agung Kresnamurti RR, ST., MM.

This research aims to describe clearly and testing the influence of Customer Satisfaction, Brand Community toward Brand Loyalty. The Research was carried out quantitatively, descriptive and causal research design, and use survey methods. The population of this research is TEAM 5 community Jakarta region, with member's status at least registered (> a year). The Total of sample in this research counted 95 respondents and the analysis of the research was conducted using SPSS 20 software. The results of the t test shows the customer satisfaction and brand loyalty significantly influence the significance value X_1 to Y (0.000), and brand community and brand loyalty are also significantly influence the value of significance X_2 to Y (0.000) both are not greater than 0.05. The results of F test simultaneously indicates customer satisfaction and brand community influencing significantly to brand loyalty (0.000). And the result of determination analysis in this research shows the variation of the customer satisfaction variable could explained the brand loyalty variable for 15%, then brand community variable could explained brand loyalty for 23,9% and both variables customer satisfaction and brand community could explained brand loyalty together for 29,9%. While 70,1% While the remaining 70.1% are influenced or explained by other variables that are not included in this research model.

Keywords: Customer Satisfaction, Brand Community, Brand Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir yang harus dibuat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini, peneliti ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan dan sarannya kepada peneliti. Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si. dan Bapak Agung Kresnamurti, ST, MM selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Mohammad. Rizan, SE, MM. dan Ibu Dra Basrah Saidani, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Bapak Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Dr. Hamidah, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
5. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.

6. Para dosen dan seluruh karyawan /staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti mengikuti studi.
7. Joe Andre selaku ketua komunitas TEAM 5 serta para anggota komunitas TEAM 5 regional Jakarta yang turut membantu selama peneliti melakukan penelitian.
8. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Ayahanda H. Sareh Slamet Loedy Boesono dan Ibunda Hj. Intan Setyawati selaku orang tua penulis, serta Kakak-kakak tercinta Alfa Danariono dan Poppy Evania Dwi Putri yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Kristian, Aero Febie Subandi, Tino Hermawan, dan Anggita Irfai yang telah saling membantu selama penelitian ini.
10. Para sahabat Sarah Luthfiah, Teguh Kurnaen, Trio Hariyanto, Raditya Handani, Aji Maulana, Wahyu Ragil, Ruzilman, Erni Yanti dan Dwi Utomo yang terus memberikan semangat selama proses penelitian ini.
11. Seluruh teman-teman Mai Laip Mai Adpentur, GEMA SUHADA, Chelsea Indonesia Supporter Club, dan True Blues UNJ yang juga memberikan dukungan selama proses penelitian.

12. Lalu seluruh teman–teman dari S1 Manajemen angkatan 2005, angkatan 2006, angkatan 2007 dan angkatan 2008 yang selalu menyemangati peneliti selama ini.

Demi kesempurnaan penelitian atau skripsi ini, oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya.

Jakarta, Juli 2013

Peneliti