

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena hanya dengan penyertaan dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu yang telah ditetapkan. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu. Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah **“PENGARUH BRAND KNOWLEDGE, BRAND RELATIONSHIP, BEHAVIORAL INTENTION, BRAND ADVERTISEMENT, DAN BRAND EXPERIENCES TERHADAP REPURCHASE INTENTION TEH TONG TJI DI MALL SURABAYA”**.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin sekali memberikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Prof. Louie Divinagracia, M.Sc., DBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Ibu Veronika Rahmawati, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada penulis dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Yanuar Dananjaya, B.Sc, M.M selaku dosen pembimbing anggota yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Para staff pengajar Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar-mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik sehingga diharapkan berguna bagi penulis setelah lulus nanti.
5. Para staff administrasi Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

6. Keluarga besar penulis khususnya mama dan adik rio yang telah banyak mendukung dan berdoa untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas-tugas terutama penelitian tugas akhir ini.
7. Teman-teman mahasiswa seperjuangan kelompok bimbingan Bu Vero yaitu Ian, Basti, Hendra yang selama ini berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah saling mendukung dan mendoakan agar dapat bersama-sama lulus dengan bangga dan membawa keharuman nama baik Universitas Pelita Harapan Surabaya.
8. Teman-teman dekat penulis yaitu Novi, Claudia, Elva, Audrey, Isai, Daniel yang selama ini berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah saling mendukung dan mendoakan agar dapat bersama-sama lulus dengan bangga dan membawa keharuman nama baik Universitas Pelita Harapan Surabaya.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Penulis sadar bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Allah Bapa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 22 November 2012

**(Ayu Abarani Damsuki)**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.5.2 Manfaat Praktis .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA&amp;PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Repurchase Intention .....	10
2.1.2 Brand Knowledge.....	11
2.1.3 Brand Relationship .....	13
2.1.4 Behavioural Intention .....	15
2.1.5 Brand Advertisement.....	17
2.1.6 Brand Experiences.....	19

2.2	Penelitian Terdahulu .....	20
2.3	Pengembangan Hipotesis .....	21
2.3.1	Pengaruh <i>Brand Knowledge</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	21
2.3.2	Pengaruh <i>Brand Relationship</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	22
2.3.3	Pengaruh <i>Behavioural Intention</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	22
2.3.4	Pengaruh <i>Brand Advertisement</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	23
2.3.5	Pengaruh <i>Brand Experiences</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	23
2.4	Model Penelitian .....	24
2.5	Bagan Alur Berpikir .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	26
3.2	Populasi dan Sampel.....	26
3.2.1	Populasi.....	26
3.2.2	Sampel .....	27
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	28
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.4.1	Definisi Operasional.....	30
3.4.2	Pengukuran Variabel .....	32
3.5	Metode Analisa Data .....	32
3.5.1	Jenis Data.....	33
3.5.2	Sumber Data.....	33
3.5.3	Pengolahan Data.....	34
3.5.4	Pengujian Hipotesis .....	34
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>41</b>
4.1	Gambaran Umum Teh TongTji .....	41
4.1.1	Gambaran Umum Responden .....	42
4.2	Analisa Data.....	42
4.2.1	Statistika Deskriptif.....	42
4.2.1.1	Karakteristik Responden.....	43

4.2.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal di Surabaya.....	43
4.2.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Menemukan Teh TongTji di Mall-Mall Surabaya .....	43
4.2.1.1.3	Karakteristik Respoden Berdasarkan Batasan Usia antara 17-55 Tahun .....	44
4.2.1.2	Tanggapan Responden.....	44
4.2.2	Hasil Pengujian Kualitas Data .....	50
4.2.2.1	Uji Validitas .....	50
4.2.2.2	Uji Reliabilitas .....	51
4.2.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	52
4.2.2.4	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58
4.2.2.5	Koefisien Korelasi Berganda .....	59
4.2.2.6	Analisis Regresi Berganda.....	59
4.2.3	Hasil Pengujian Hipotesis .....	62
4.2.3.1	Uji F (Uji Serempak) .....	62
4.2.3.2	Uji t (Uji Parsial) .....	63
4.3	Pembahasan .....	64
	<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>70</b>
5.1	Simpulan .....	70
5.2	Implikasi .....	72
5.2.1	Implikasi Teoritis .....	72
5.2.2	Implikasi Praktis .....	74
5.3	Rekomendasi.....	74
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
	<b>LAMPIRAN A .....</b>	<b>A-1</b>
	<b>LAMPIRAN B.....</b>	<b>B-1</b>
	<b>LAMPIRAN C .....</b>	<b>C-1</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Desain Inti Kuesioner .....	29
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.3	<i>Rules Of Thumb</i> mengenai ukuran koefisien korelasi.....	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal di Surabaya.....	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Menemukan Teh TongTji di Mall-Mall Surabaya.....	43
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Batasan Usia Antara 17 - 55 Tahun .....	44
Tabel 4.4	Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	45
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tiap-Tiap Variabel Pernyataan .....	45
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas .....	51
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinieritas .....	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Linearitas <i>Brand Knowledge</i> Terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Linearitas <i>Brand Relationship</i> Terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	56
Tabel 4.11	Hasil Uji Linearitas <i>Behavioural Intention</i> Terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	57
Tabel 4.12	Hasil Uji Linearitas <i>Brand Advertisement</i> Terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	57
Tabel 4.13	Hasil Uji Linearitas <i>Brand Experiences</i> Terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	58
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Berganda.....	60
Tabel 4.16	Hasil Uji F .....	62
Tabel 4.17	Hasil Uji t .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	24
Gambar 4.1 Uji Normalitas .....	53
Gambar 4.2 Uji Heterokedatisitas.....	54