

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala Berkah, Rahmat dan KaruniaNya telah memberikan pengetahuan, pengalaman, kekuatan dan kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

Akan tetapi sesungguhnya penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Hingga selesainya penulisan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan waktu, tenaga dan pikiran dari banyak pihak. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Teristimewa, kedua orang tuaku (Ahmad Lelo & Marianis) tercinta yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan dukungan moril dan materil serta tidak pernah lelah selalu mengiringiku dengan do'a selama perkuliahan, proses penyusunan skripsi ini dan sepanjang hidupku.
2. Abang & Kakak serta Adikku yang kusayangi, terima kasih atas dukungan dan do'anya, yang selalu menyertai perjalananku dalam hidup ini.
3. Ibu Dra. Irna Minauli, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Istiana, S.Psi, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga, yang selalu memberikan keceriaan, serta senyuman. Memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi selaku Dosen Pembimbing II yang telah senantiasa selalu menyemangati penulis memberikan dorongan, bimbingan dan saran-saran yang amat berarti dalam proses penyusunan skripsi.

6. Ibu Afisah Wardah Lubis, S.Psi, M.Si selaku ketua sidang meja hijau, yang telah memberikan banyak arahan serta masukan kepada penulis.
7. Ibu Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd. selaku dosen tamu pada saat sidang meja hijau, terima kasih atas motivasi yang begitu besar buat penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Bapak Andi Chandra, S,Psi, M. Psi yang telah meluangkan waktunya, dan memberikan izin pada penulis untuk melakukan penelitian pada waktu jam kuliah dan dukungan selama melakukan penelitian.
9. Bunda Suryani Raharjo, S,Psi, M. Si yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis.
10. Bapak Adnan, S.Psi terima kasih atas bimbingan dan arahan yan bapak beringan selama ini.
11. Adek-Adek stb. '05 terima kasih telah meluangkan waktunya, dan kerja samanya dalam pengisian angket yang telah disebarakan oleh penulis.
12. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, yang banyak memberikan saran dalam membantu kelancaran proses penulisan skripsi ini.
13. Keluarga Besar andeh dan bapak, dan keluarga yang ada dimedan yang selalu memberikan dukungan moral dan spiritual dari awal perkuliahan, hingga akhir penyelesaian skripsi ini.
14. Sahabat-sahabatku, (Renzi & Pipit terima kasih atas bantuannya selama yang diberikan kepada penulis baik moril maupun materil), (Weni, Ami, Siska, Enco, Nuri, Juli, Vina terima kasih atas motivasi dan dukungan yang kalian berikan selama ini), (Ciko, Imot, coti terima kasih atas motivasinya selama ini), kalian adalah teman terbaik yang pernah kumiliki, teman disaat sedih dan senang Kalian semua juga telah mengajarkan arti dari suatu persahabatan. Terima kasih atas semua persahabatan yang tulus, doa dan dukungannya. Terima kasih telah menjadi bagian terindah dalam hidupku. Semoga kita tetap menjaga tali persahabatan ini walau terpisah oleh jarak dan waktu.

15. Terima kasih juga buat para rekan-rekan '03 dan semua pihak-pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu disini, namun akan tetap tertulis dalam ruang ingatan. Terima kasih atas segala doa, dukungan, saran dan semangat yang diberikan kepada penulis. Yang telah menghiiasi hari-hariku dengan tawa, canda dan kenangan indah.
16. Buat sahabat-sahabatku diIPMK, terima kasih ya atas dorongan dan saran yang diberikan kepada penulis sehigga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Hanya Kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya, yang dapat membalas segala bantuan dan kebaikan yang telah penulis terima. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Juni 2008

FAISAL MUHAMMAD

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian	12
C. Manfaat Penelitian	12
BAB II : LANDASAN TEORI	14
A. <i>Brand Loyalty</i> (Loyalitas Merek).....	14
1. Pengertian Brand.....	14
2. Pengertian Brand Loyalty	15
3. Karakteristik Konsumen Yang Memiliki Brand Loyalty	16
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas merek ...	18

5. Pembentukan Loyalitas Merek	19
6. Aspek Loyalitas Merek	22
B. Persepsi Terhadap Risiko	25
1. Pengertian Persepsi	25
2. Defenisi Persepsi Terhadap Risiko	26
3. Tipe Risiko	27
4. Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Persepsi Risiko	29
5. Strategi Untuk Mengurangi Risiko Pembelian	31
C. Hubungan Antara Persepsi Tipe Risiko Dengan Loyalitas Merek Pengguna Telepon Genggam	33
D. Hipotesis	37
BAB III : METODE PENELITIAN	38
A. Identifikasi Variabel Penelitian	38
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian	40
D. Metode dan Alat Penelitian	41
E. Validitas dan Reliabilitas	43
F. Metode Analisis Data	46



BAB IV : PELAKSANAAN, ANALISIS DATA, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Orientasi Kacah dan Persiapan penelitian.....	48
1. Orientasi Kacah Penelitian.....	48
2. Persiapan Penelitian	50
a. Persiapan Administrasi.....	51
b. Persiapan Alat Ukur Penelitian	51
3. Uji Coba Alat Ukur	53
B. Pelaksanaan Penelitian	56
C. Analisis Data Dan Hasil Penelitian.....	57
1. Uji Asumsi	58
a. Uji Normalitas Sebaran.....	58
b. Uji Linieritas Hubungan.....	58
2. Hasil Perhitungan Analisis Data	60
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik...	61
D. Pembahasan.....	64
BAB V : PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Persepsi Terhadap Risiko Sebelum Uji Coba.....	52
2. Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Loyalitas Merek Sebelum Uji Coba	53
3. Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Persepsi Terhadap Risiko Setelah Uji Coba.....	55
4. Distribusi Penyebaran Butir-Butir Pernyataan Skala Loyalitas Merek Setelah Uji Coba	56
5. Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	58
6. Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan.....	59
7. Hasil Perhitungan Uji Homogenitas Varians	60
8. Hasil Perhitungan Product Moment.....	60
9. Statist Induk	61
10. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik Dan Mean Empirik.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN	73
A. Data Uji Coba	74
A.1. Data Uji Coba Skala persepsi Terhadap Risiko	74
A.2. Data Uji Coba Skala Loyalitas merek.....	79
A.3. Uji Validitas Dan Reliabilitas Butir Skala Persepsi Terhadap Risiko .	83
A.4. Uji Validitas Dan Reliabilitas Butir Skala Loyalitas Merek	88
B. Uji Asumsi	93
B.1. Uji Normalitas Sebaran.....	93
B.2. Uji Linieritas Hubungan.....	98
B.3. Uji Homogenitas	102
C. Analisis Data Korelasi Product moment	108
D. Analisis Varians Satu Jalur	112
E. Skala	116
E.1. Skala Loyalitas Merek.....	119
E.2. Skala Tipe Risiko.....	124
F. Surat Keterangan Bukti Penelitian	129