



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
BOLA MEREK TRIPLE S**

**KARYA AKHIR**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Oleh :  
**ARI YUNIAWAN**

**55110110041**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2012**

## PENGESAHAN

Judul : Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas  
konsumen bola sepak merek Triple S

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ari Yuniawan, SE

NIM : 55110110041

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : September 2012

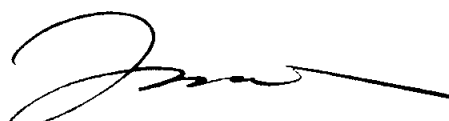
### Mengesahkan

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**



**Dr. Rina Astini, SE.,MM**

**Direktur Pascasarjana**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

**Pembimbing:**



**Dr. Rina Astini, SE.,MM**

iii



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini:

Judul : Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen bola sepak merek Triple S

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ari Yuniawan, SE

NIM : 55110110041

Program : Magister Manajemen-Universitas Mercu Buana

Tanggal : September 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan komisi dosen 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, September 2012



Ari Yuniawan, SE

iv



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT., atas segala rahmat, karunia dan ridho-Nya serta sholawat dan salam kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, Alhamdulillah robbil'alamin penulis dapat menyelesaikan Karya Akhir dengan judul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen Bola Sepak Merek Triple S”**. Karya Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada Program Studi Magister Manajemen-Universitas Mercu Buana, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen-Universitas Mercu Buana atas arahan, bimbingan dan waktu yang telah diluangkan kepada penulis untuk berdiskusi selama menjadi dosen pembimbing serta motivasi yang diberikan selama ini untuk tetap semangat dalam menyusun karya akhir;
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS., selaku Ketua Dewan Penguji sidang Karya Akhir;
3. Bapak Muchsin Saggaf Shihab, MBA., Ph.D., selaku dewan penguji sidang Karya Akhir;

4. Istri saya Ratih Usmawati, SE., MM., atas segala motivasi, perhatian dan doanya serta kesabaran menemani selama perkuliahan hingga penyusunan Karya Akhir ini;
5. Anak-anak tercinta yang soleh dan soleha **Kevin Rasya Pratama, Nindya Ramadhani** dan calon buah hati yang selalu memberi keceriaan dan kebanggaan memiliki kalian;
6. Bapak H.M. Irwan Suryanto selaku Direktur Utama PT. Sinjaraga Santika Sport yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan;
7. Ibu Ana, Ibu Ice dan seluruh staf karyawan PT. Sinjaraga Santika Sport yang telah membantu kelancaran dalam penelitian demi kesuksesan penyusunan Karya Akhir ini;
8. Ibu Drs. Sopti Popiyati, S.Pd., M.Pd., selaku Kepala Sub Bidang pada Asdep Olahraga Rekreasi, Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga, Kementerian Pemuda dan Olahraga yang telah banyak membantu baik secara moril dan materil dalam penyusunan Karya Akhir ini;
9. Bapak Dr. Buyung Surachman., selaku Kepala Sub Bidang pada Asdep Industri Olahraga, Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga, Kementerian Pemuda dan Olahraga yang telah meluangkan waktu untuk berdiskusi;
10. Rekan-rekan kerja di Kementerian Pemuda dan Olahraga khususnya Asdep Olahraga Rekreasi, Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga yang telah mendukung secara moril hingga terselesaikannya Karya Akhir ini;

11. Papah Maman Rusmana, Mamah Suprihatin, adik-adik saya Elis Suprihatin, Yanuar Ishak (Dian), Heni Yunita, Dani Tri Wahyudi atas segala dukungan, doa dan bantuannya selama penulis melaksanakan perkuliahan hingga tersusunnya Karya Akhir ini;
12. Papah Usman Jamhuri, Mamah Nonon Bety Zubaidah, Azhari Kurniawan (aa), Bunda Usti Nurul Hikmah (tete) dan Nurdina Amalia (iin) atas segala dukungan, doa dan bantuannya selama ini;
13. Kepada semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Akhir kata, penulis berharap Karya Akhir ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, September 2012

UNIVERSITAS  
Ari Yuniawan, SE  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

ABSTRACT	.....	i
ABSTRAK	.....	ii
PENGESAHAN	.....	iii
PERNYATAAN	.....	iv
KATA PENGANTAR	.....	v
DAFTAR ISI	.....	viii
DAFTAR TABEL	.....	x
DAFTAR GAMBAR	.....	xi
BAB I PENDAHULUAN		
1.1. Latar Belakang	.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	.....	4
1.3. Rumusan Masalah	.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	.....	5
1.5. Manfaat Penelitian	.....	5
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN		
2.1. Sejarah Perusahaan	.....	6
2.2. Lingkup Bidang Usaha	.....	8
2.3. Sumber Daya	.....	9
2.4. Tantangan Bisnis	.....	11
2.5. Proses Bisnis	.....	13
BAB III KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS		
3.1. Kajian Pustaka	.....	19
3.2. Kerangka Pemikiran	.....	36
3.3. Hipotesis	.....	37

<b>BAB IV METODE Riset</b>		
4.1.	Objek Riset	38
4.2.	Metode Riset	38
4.3.	Teknik Analisis Data	44
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>		
5.1.	Data Responden	55
5.2.	Uji Normalitas	57
5.3.	Uji Linieritas	58
5.4.	Uji Asumsi Klasik	59
5.5.	Analisis Regresi Sederhana	66
5.6.	Analisis Regresi Berganda	68
5.7.	Analisis Dimensi	68
5.8.	Pembahasan Hasil	73
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1.	Kesimpulan	77
6.2.	Saran	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		81
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pesaing Sepak Bola di Indonesia .....	1
Tabel 1.2	Omset Penjualan Bola Sepak Triple S .....	2
Tabel 4.1	Stratifikasi Responden Provinsi DKI Jakarta .....	41
Tabel 4.2	Variabel, Definisi Operasional, Dimensi dan Indikator .....	42
Tabel 4.3	Skala Likert .....	51
Tabel 4.4	Validitas Instrumen .....	52
Tabel 4.5	Reliabilitas Instrumen .....	54
Tabel 5.1	Lama Usaha .....	55
Tabel 5.2	Penghasilan Responden .....	56
Tabel 5.3	Data Responden .....	56
Tabel 5.4	Uji Multikolinieritas .....	60
Tabel 5.5	Uji Autokorelasi .....	61
Tabel 5.6	Analisis Regresi (X1 – Y) .....	64
Tabel 5.7	Analisis Regresi (X2 – Y) .....	64
Tabel 5.8	Analisis Regresi (X1, X2 – Y) .....	65
Tabel 5.9	Koefisien determinasi citra merek .....	67
Tabel 6.0	Koefisien determinasi kualitas produk .....	67
Tabel 6.1	Koefisien determinasi citra merek, kualitas produk.....	68
Tabel 6.2	Korelasi dimensi citra merek dengan dimensi loyalitas...	69
Tabel 6.3	Korelasi dimensi kualitas produk dengan dimensi loyalitas..	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2	Struktur Organisasi PT. Sinjaraga Santika Sport	7
Gambar 2.3	<i>Flow Chart</i> PT. Sinjaraga Santika Sport	14
Gambar 3.1	Piramida Loyalitas	35
Gambar 3.2	Hipotesis Penelitian	36
Gambar 4.1	Desain Riset	38
Gambar 5.1	Histogram/Uji Normalitas	58
Gambar 5.2	Scatterplot Uji Linieritas	59
Gambar 5.3	Scatterplot/Uji Heteroskedastisitas	62

