



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MINYAK TELON NYONYA MENEER**

KARYA AKHIR

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Oleh :
RATHI USMAWATI

55110110042

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

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Minyak Telon Nyonya Meneer

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ratih Usmawati, SE

NIM : 55110110042

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 29 Juli 2012

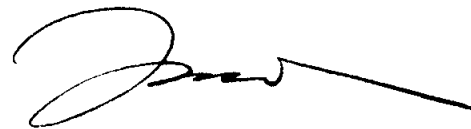
Mengesahkan

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**



Dr. Rina Astini, SE.,MM

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing:



Dr. Rina Astini, SE.,MM



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, Kepercayaan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Minyak Telon Nyonya Meneer

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ratih Usmawati, SE

NIM : 55110110042

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 29 Juli 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 Mercubuana.

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, 29 Juli 2012
METERAI
TEMPEL
PAJAK PEMALANGAN BANGSA
TOL
88988ABF140375421
KEMAHAN
6000 DJP
Ratih Usmawati, SE



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

iv

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'amin penulis dapat menyelesaikan Karya Akhir dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Minyak Telon Nyonya Meneer ”**. 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. Suamiku Ari Yuniawan, SE., MM., atas segala motivasi, perhatian dan doanya serta kesabaran menemani selama perkuliahan hingga penyusunan Karya Akhir ini;
2. 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;
3. Anak-anak tercinta yang soleh dan solehah: **Kevin Rasya Pratama, Nindya Ramadhani** dan calon buah hatiku yang selalu memberi keceriaan dan kebanggaan memiliki kalian.

4. 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
5. 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;
6. 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;
7. 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

Ratih Usmawati, SE

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN		
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN		
2.1. Sejarah Perusahaan	8
2.2. Lingkup Bidang Usaha	8
2.3. Struktur Organisasi	10
2.4. Tantangan Bisnis	11
2.5. Proses Bisnis	12
BAB III KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS		
3.1. Merek	15
3.2. Definisi Citra Merek	17
3.3. Definisi Kepercayaan	18
3.4. Definisi Kualitas Produk	22
3.5. Definisi Loyalitas	25

3.6.	Penelitian Terdahulu	30
3.7.	Rerangka Pemikiran	33
3.8.	Hipotesis	33
BAB IV METODE Riset		
4.1.	Objek Riset	34
4.2.	Desain Riset	29
4.3.	Teknik Analisa Data	46
4.4.	Uji Pretest	53
BAB V HASIL DAN ANALISIS		
5.1.	Karakteristik Responden	58
5.2.	Uji Normalitas	60
5.3.	Uji Linieritas	62
5.4.	Uji Asumsi Klasik	63
5.5.	Analisis Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas	67
5.6.	Analisis Regresi Sederhana	72
5.7.	Analisis Regresi Berganda	74
5.8.	Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	74
5.9.	Pembahasan Hasil	80
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		
6.1.	Kesimpulan	85
6.2.	Rekomendasi	87
6.3.	Untuk Penelitian Selanjutnya	88
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Market Share Minyak Telon di Carrefour Ciledug	1
Tabel 1.2	Omset Minyak Telon Nyonya Meneer 2009-2011	3
Tabel 3.2	Penelitian Terdahulu	30
Tabel 4.1	Variabel, Definisi Operasional, Dimensi dan Indikator	41
Tabel 4.2	Validitas Instrumen	54
Tabel 4.3	Reliabilitas Instrumen	57
Tabel 5.1	Karakteristik Usia Responden	58.
Tabel 5.2	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 5.3	Karakteristik Pendidikan Responden	59
Tabel 5.4	Karakteristik Tingkat Penghasilan Responden	53
Tabel 5.5	Uji Multikolinieritas	64
Tabel 5.6	Uji Autokorelasi	65
Tabel 5.7	Signifikansi Citra Merek	68
Tabel 5.8	Signifikansi Kepercayaan	69
Tabel 5.9	Signifikansi Kualitas Produk	69
Tabel 6.0	Signifikansi Citra Merek, Kepercayaan dan Kualitas Produk	71
Tabel 6.1	Koefisien Determinasi Citra Merek	72
Tabel 6.2	Koefisien Determinasi Kepercayaan	73
Tabel 6.3	Koefisien Determinasi Kualitas Produk	73
Tabel 6.4	Koefisien Determinasi Citra Merek, Kepercayaan, Kualitas Produk	74
Tabel 6.5	Korelasi Dimensi Citra Merek dengan Dimensi Loyalitas	76
Tabel 6.6	Korelasi Dimensi Kepercayaan dengan Dimensi Loyalitas	77
Tabel 6.7	Korelasi Dimensi Kualitas Produk dengan Dimensi Loyalitas	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Produk Jamu PT. Nyonya Meneer	8
Gambar 2.2	Struktur Organisasi PT. Nyonya Meneer	10
Gambar 2.3	Proses Bisnis PT. Nyonya Meneer	14
Gambar 3.1	Piramida Loyalitas	28
Gambar 3.2	Hipotesis Penelitian	33
Gambar 4.1	Desain Riset	34
Gambar 5.1	Histogram/Uji Normalitas	62
Gambar 5.2	Scatterplot Uji Linieritas	63
Gambar 5.3	Scatterplot/Uji Heteroskedastisitas	66



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. NAMA : RATIH USMAWATI
2. TEMPAT, TGL / LAHIR : JAKARTA, 4 MARET 1981
3. AGAMA : ISLAM
4. NAMA KANTOR : KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
5. ALAMAT KANTOR : JL. GERBANG PEMUDA NO. 3 SENAYAN
- ALAMAT RUMAH : KOMPLEK DKI JOGLO BLOK E NO.7



JAKARTA, JULI 2012

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(RATIH USMAWATI, SE)