



**HUBUNGAN PENGALAMAN MENGKONSUMSI TERHADAP
SIKAP KONSUMEN PADA PRODUK POCARI SWEAT**
(Survei di Kalangan Pelajar SMA Negeri 70 Jakarta)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Advertising & Marketing Communications

Disusun oleh :

KRISTIYANA SHINTAWATI
44310120088

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **HUBUNGAN PENGALAMAN MENGGUNAKAN
TERHADAP SIKAP KONSUMEN PADA PRODUK
POCARI SWEAT (Survei dikalangan Pelajar SMA
Negeri 70 Jakarta)**

Nama : **Kristiyana Shintawati**

NIM : **44310120088**

Fakultas : **Ilmu Komunikasi**

Program Studi : **Advertising and Marketing Communications**

Jakarta, 16 Juni 2013

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid, S.Sos, M.Si.)



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : HUBUNGAN PENGALAMAN MENGGONSUMSI
TERHADAP SIKAP KONSUMEN PADA PRODUK
POCARI SWEAT (Survei dikalangan Pelajar SMA
Negeri 70 Jakarta)

Nama : Kristiyana Shintawati

NIM : 44310120088

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Advertising and Marketing Communications

Jakarta, 28 Juli 2013

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid, S.Sos, M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Dra. Yoyoh Hereyah, M.Si)



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **HUBUNGAN PENGALAMAN MENGGONSUMSI
TERHADAP SIKAP KONSUMEN PADA PRODUK
POCARI SWEAT (Survei dikalangan Pelajar SMA
Negeri 70 Jakarta)**

Nama : **Kristiyana Shintawati**

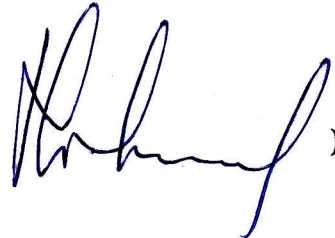
NIM : **44310120088**

Fakultas : **Ilmu Komunikasi**

Program Studi : **Advertising and Marketing Communications**

Jakarta, 28 Juli 2013

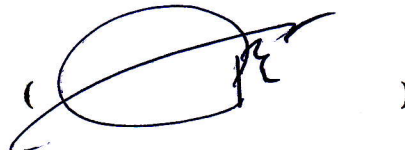
**Ketua Sidang
Morissan, MA**

()

**Penguji Ahli
Nindyta Aisyah Dwityas, M.Si.**

()

**Pembimbing
Dr. Farid Hamid, S.Sos, M.Si.**

()

KATA PENGANTAR

Bismillaahir Rohmaanir Rohiim

Assalaamu'alaikum Wr Wb

Dalam kesempatan yang berbahagia ini peneliti mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Judul penelitian yang diambil untuk skripsi ini adalah ” ***Hubungan Pengalaman Mengonsumsi terhadap Sikap Konsumen pada Produk Pocari Sweat (Survei di Kalangan Pelajar SMA Negeri 70 Jakarta)***”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat akademik yang harus dipenuhi untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Tidak dapat dipungkiri, bantuan, dorongan, doa serta bimbingan dari berbagai pihak sangat membantu peneliti selama proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu, serta memberi banyak saran, koreksi dan kritik yang membangun dalam pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Yoyoh Hereyah M.Si, selaku Kepala Program Studi Marketing Komunikasi & Periklanan, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

3. Seluruh dosen, yang telah memberikan semangat untuk terus belajar kepada penulis.
4. Keluarga Besar yang tercinta, terimakasih atas doa, cinta dan dukungannya yang tidak pernah putus dan selalu ada dalam suka dan duka.
5. Teman-teman seperjuangan, yang selalu memberikan semangat dan pertemanan yang luar biasa, Nabilla Irawan Putri, Kandhy Swastika, Rizky Aulia, January Dara Mustika, Eko Tatri Susana, dan Mirna Wijayati terima kasih atas kasih sayang dan *support* nya selama ini.
6. Seluruh staf dosen pengajar yang telah memberikan ilmunya pada peneliti selama menjadi mahasiswa di Universitas Mercu Buana.
7. Kepada semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan namanya satu persatu.

Secara sadar bahwa penelitian skripsi ini pasti masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari siapapun yang membaca tulisan ini. Semoga hasil penelitian skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi yang mempelajarinya. Amin.

Wassalammu 'alaikum Wr Wb.

Jakarta, Juli 2013

Peneliti

Kristiyana Shintawati

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat teoritis/ akademis	5
1.4.2 Manfaat praktis	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Komunikasi Pemasaran.....	6
2.2 Perilaku Konsumen.....	8
2.2.1 Faktor budaya.....	9
2.2.2 Faktor Sosial	10
2.2.3 Faktor Pribadi.....	11
2.3 Pengambilan Keputusan.....	14
2.3.1 Pengambilan Keputusan Konsumen (<i>Consumer Decision Making</i>)	15
2.4 Pascaakuisisi (<i>Postacquisition</i>)	25

2.4.1	Perspektif Pengalaman	26
2.4.2	Pembelajaran Konsumen	27
2.4.3	Proses Pilihan Pengalaman	29
2.4.4	Pengalaman Konsumsi	31
2.4.5	Pengembangan kepuasan/ ketidakpuasan pasca akuisisi	34
2.4.6	Hubungan teori atribusi, kegagalan produk dan kepuasan konsumen	37
2.4.7	Afeksi dan CS/D	38
2.5	Sikap	38
2.5.1	Model Sikap Tiga Komponen	40
2.5.2	Sikap Terhadap Objek	42
2.5.3	Model Sikap dan Perilaku	43
2.5.4	Sikap konsumen terhadap iklan	44
2.5.5	Model sikap terhadap iklan	46
BAB III.....		48
METODOLOGI PENELITIAN.....		48
3.1	Tipe Penelitian.....	48
3.2	Metode Penelitian.....	49
3.3	Populasi dan Sample.....	51
3.4	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep.....	55
3.4.1	Definisi Konsep.....	55
3.4.2	Operasional Konsep	55
3.5	Validitas dan Reabilitas	58
3.5.1	Validitas.....	58
3.5.2	Reliabilitas	59
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.6.1	Data Primer	60
3.6.2	Data Sekunder	61
3.7	Teknik Analisa Data	62
3.7.1	Skala Likert.....	63
3.7.2	Hipotesis	64

3.7.3 Uji hipotesis	64
BAB IV	66
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Profil Perusahaan.....	66
4.2 Hasil Penelitian.....	70
4.3 Uji Validitas	72
4.4 Uji Reliabilitas.....	76
4.5 Identitas Responden.....	78
4.6 Pengalaman Konsumsi.....	81
4.6.1 Pemakaian Produk.....	81
4.6.2 Konsumsi Kinerja.....	86
4.6.3 Keadaan Suasana Hati	89
4.7 Sikap Konsumen terhadap Produk Pocari Sweat.....	95
4.7.1 Kognitif.....	95
4.7.2 Afektif.....	98
4.7.3 Konatif	103
4.8 Analisis Hubungan Pengalaman Mengonsumsi dan Sikap Konsumen terhadap Produk Pocari Sweat - Analisis Koefisien Korelasi (Product Moment Pearson).....	109
4.9 Analisis Pengujian Signifikansi.....	111
4.10 Uji Hipotesis.....	112
4.11 Hasil Analisis	112
BAB V.....	116
KESIMPULAN DAN SARAN	116
5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran	118
5.2.1 Saran Akademis	118
5.2.2 Saran Praktis	119
DAFTAR PUSTAKA	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Perilaku Konsumen	13
Gambar 2. Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen	13
Gambar 3. Diagram Alir generik dari proses pengambilan keputusan konsumen	16
Gambar 4. Model Sederhana mengenai Pengambilan Keputusan Konsumen	24
Gambar 5. Model proses pascaakuisisi (<i>postacquisition</i>) konsumen	25
Gambar 6. Model Kepuasan / ketidakpuasan konsumen.....	35
Gambar 7. Model Ekspektansi Diskonfirmasi dari Kepuasan/Ketidakpuasan Konsumen	37
Gambar 8. Sikap Konsumen Terhadap Iklan.....	46
Gambar 9. Konsepsi Hubungan Berbagai Unsur Pada Model Sikap Terhadap Iklan	47
Gambar 10. Model Konseptual Penelitian.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Model pembelajaran kognitif	28
Tabel 2. Operasionalisasi Konsep dan Variabel Penelitian	57
Tabel 3. Tabel Tingkat Hubungan Nilai r.....	63
Tabel 4 Uji Validitas Variabel X	73
Tabel 5. Uji Validitas Variabel Y	74
Tabel 6. Uji Validitas Variabel Y Pengulangan.....	76
Tabel 7. Uji Reliabilitas SPSS v.16	77
Tabel 8 Uji Reliabilitas Variabel X.....	77
Tabel 9 Uji Reliabilitas Variabel Y.....	77
Tabel 10. Usia Responden.....	78
Tabel 11. Tingkatan Kelas.....	79
Tabel 12. Jenis Kelamin	79
Tabel 13. Lama Mengonsumsi.....	80
Tabel 14. Anda sering mengonsumsi Pocari Sweat	82
Tabel 15. Anda mengonsumsi Pocari Sweat setiap hari.....	83
Tabel 16. Anda mengonsumsi Pocari Sweat karena Pocari Sweat adalah produk unggulan	84
Tabel 17. Anda mengonsumsi Pocari Sweat untuk kesehatan.....	85
Tabel 18. Anda mengonsumsi Pocari Sweat karena keinginan sendiri	86
Tabel 19. Anda terbiasa membeli Pocari Sweat sebagai minuman pelepas dahaga	87
Tabel 20. Anda mengonsumsi Pocari Sweat karena sadar akan manfaatnya	88
Tabel 21. Pocari Sweat membawa kesegaran bagi tubuh Anda	90
Tabel 22. Pocari Sweat mampu mencegah dehidrasi	91

Tabel 23. Jika Anda lelah, Anda akan mengkonsumsi Pocari sweat	92
Tabel 24. Anda senang mengkonsumsi Pocari Sweat	93
Tabel 25. Pengelompokan variabel Pengalaman Mengonsumsi (X).....	94
Tabel 26. Anda tahu Pocari Sweat merupakan pelopor minuman isotonic di Indonesia ..	96
Tabel 27. Anda tahu bahwa Pocari Sweat mampu menggantikan cairan tubuh Anda yang hilang karena banyak beraktifitas	97
Tabel 28. Anda percaya Pocari Sweat aman untuk tubuh anda	98
Tabel 29. Menurut Anda Pocari Sweat mempunyai kemasan yang menarik	99
Tabel 30` Anda tahu bahwa Pocari Sweat mampu membantu memulihkan kondisi tubuh	100
Tabel 31. Anda tahu tugas ion yang terkandung dalam cairan tubuh penting dalam proses metabolisme.....	101
Tabel 32. Meminum Pocari Sweat secara rutin mampu melancarkan pencernaan dalam tubuh.....	102
Tabel 33. Pocari Sweat baik di minum setiap saat.....	102
Tabel 34. Pocari Sweat adalah minuman yang disarankan untuk penderita penyakit DBD	104
Tabel 35. Anda tidak pernah merasa kecewa dengan produk Pocari Sweat.....	105
Tabel 36. Karena Anda tahu Pocari Sweat baik untuk tubuh, maka Anda akan membelinya	106
Tabel 37. Anda akan menganjurkan orang lain untuk mengonsumsi Pocari Sweat.....	107
Tabel 38. Pengelompokan variabel Sikap Konsumen (Y).....	108
Tabel 39. Hasil Analisis Korelasi SPSS v.16	109