

**PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN MINUMAN ISOTONIK POCARI SWEAT**

SKRIPSI

N a m a : Victoria Aventina

N I M : 43106010104



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2011

i

PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MINUMAN ISOTONIK POCARI SWEAT

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

N a m a : Victoria Aventina

N I M : 43106010104



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Victoria Aventina

NIM : 43106010104

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Maret 2011

(**Victoria Aventina**)

NIM. 43106010104

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Victoria Aventina
NIM : 43106010104
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen
Minuman Isotonik Pocari Sweat
Tanggal Lulus Ujian : 24 Maret 2011



Disahkan oleh :
Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Rina Astini, SE, MM.)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dr. Enny Ariyanto, SE, MSi)

(Arief Bowo Prayoga K, SE, MM.)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Minuman Isotonik Pocari Sweat

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Victoria Aventina

43106010104

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 24 Maret 2011



Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

Rina Astini, SE, MM.

Anggota Dewan Penguji

Arief Bowo Prayoga K, SE, MM.

Anggota Dewan Penguji

Yuhasril, SE, ME.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat ALLAH, yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Minuman Isotonik Pocari Sweat”, sebagai syarat untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar sarjana Strata 1 Ekonomi pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Tidak lupa pula penulis sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta.
2. Ibu Dr. Enny Ariyanto, SE, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Bapak Arif Bowo Prayoga, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Ibu Hesti, SE selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan motivasi dan saran kepada penulis
5. Ibu Rina Astini, SE, MM selaku Pembimbing skripsi yang telah rela meluangkan banyak waktu dalam memberikan bimbingan, saran, petunjuk dan pengarahan kepada penulis.
6. Kepada Mamaku tercinta, yang selalu mendukung melalui jasmani dan rohani & selalu memberikan yang terbaik demi pendidikan aku.love you mom...mmmmmmuuuuuuuuuaaaaaacccccchhhhhhhh

7. Untuk Cici dona, ko Fanny dan keluarga besar ku yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi serta semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Untuk Joni Advent yang selalu memberikan motivasi serta semangat dalam mengerjakan skripsi ini dan mengantar untuk bimbingan.thank you cint....
9. Untuk sahabat-sahabatku tercinta Angling Laraswaty Kemuning, Kartika Nuryanti, Joana Elizabeth, Ella Roseilla, Girdha Prasetyawati, yang selalu memberikan semangat & menemani aku disaat aku mengalami kesulitan. Thank banget sahabatku.. Best friends forever...
10. Dan buat ka Hardiyansyah makasih banget ya untuk semangat, motivasi dan penjelasan yang di berikan padaku. Makasih banget sudah mau sabar membantu dalam penyelesaian skripsiku.....

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini,maka dari itulah penulis mengharapkan kritik dan saran membangun guna menyempurnakanya.

Akhir kata penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca umumnya dan penulis khususya.

Jakarta, 24 Maret 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Bauran Pemasaran	5
2.2 Produk.....	7
2.2.1 Pengertian Produk.....	7

2.3 Merek.....	9
2.3.1 Pengertian Merek.....	9
2.3.2 Peranan dan Manfaat Merek.....	10
2.3.3 Kriteria Merek Yang Baik.....	11
2.3.4 Keputusan Nama Merek.....	12
2.3.5 Ekuitas Merek.....	13
2.4 Citra Merek.....	15
2.4.1 Mendiferensiasikan Citra (image).....	15
2.5 Loyalitas Konsumen	19
2.5.1 Definisi Loyalitas.....	19
2.5.2 Cara Meningkatkan Loyalitas Konsumen.....	21
2.5.3 Atribut Loyalitas Konsumen.....	22
2.6 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	25
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	25
3.2 Metode Penelitian	30
3.3 Hipotesis	30
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran.....	30
3.5 Definisi Operasional Variabel	31
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.7 Jenis Data.....	35
3.8 Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
3.9 Metode Analisis Data.....	37

BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin... ..	48
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	49
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan	
Program studi.....	50
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan referensi	
produk.....	51
4.2 Analisa Hasil Kuisisioner Tentang Citra Merek Terhadap	
Loyalitas Konsumen Pocari Sweat.....	53
4.3 Analisis Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Karyawan.....	74
4.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	74
4.3.2 Hasil Uji Validitas.....	76
4.3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	78
4.3.4 Analisa Regresi Linier Sederhana.....	80

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran	85

DAFTAR PUSTAKA.....	87
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Hasil Produk PT. Ametha Indah Osuka.....	27
Tabel 3.2	Jalur Distribusi PT. Ametha Indah Osuka	28
Tabel 3.3	Skor Jawaban Tentang Persepsi Konsumen..	31
Tabel 3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian Citra Merek.....	32
Tabel 3.5	Operasionalisasi Variabel Penelitian Loyalitas Konsumen..	33
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4.2	Usia Responden	49
Tabel 4.3	Program Studi	50
Tabel 4.4	Referensi Produk.....	51
Tabel 4.5	Hasil Rekapitulasi Persentase Karakteristik Responden.....	52
Tabel 4.6	Kualitas Produk Pocari Sweat Teruji Secara Klinis.....	53
Tabel 4.7	Rasa Asam Pocari Sweat Ciri Khas Dengan Isotonik Lain	54
Tabel 4.8	Kesesuaian Harga Terhadap Mutu Yang Diberikan	55
Tabel 4.9	Minuman Pocari Sweat Dapat Menggantikan Ion Tubuh.....	56
Tabel 4.10	Pocari Sweat Identik Isotonik Berstandar Internasional	56
Tabel 4.11	Saat Lelah memilih Produk Pocari Sweat.....	57

Tabel 4.12	Reputasi Pocari Sweat di Masyarakat Baik	58
Tabel 4.13	Pocari Sweat Produk No 1 Di Indonesia.....	59
Tabel 4.14	Pocari Sweat Dapat Mengerti Kebutuhan.....	60
Tabel 4.15	Anda Akan Merasa Tergantung terhadap Pocari Sweat	61
Tabel 4.16	Hasil Rekapitulasi Indikator Citra Merek	62
Tabel 4.17	Tidak Akan Mempertimbangkan Untuk Menggantinya	63
Tabel 4.18	Merekomendasikan Pocari Sweat Ke Pihak Lain	64
Tabel 4.19	Tidak Tertarik Untuk Mencoba Isotonik Lain	65
Tabel 4.20	Selalu Memilih Pocari Sweat Sebagai Minuman Isotonik.....	66
Tabel 4.21	Menggunakan Pocari Sweat Secara Terus Menerus.....	67
Tabel 4.22	Tetap Mengonsumsi Pocari Sweat Walaupun Produk Lain Menjanjikan Mutu Yang Lebih Baik	68
Tabel 4.23	Mencari Pocari Sweat Bila Terjadi Kelangkaan Produk.....	69
Tabel 4.24	Tetap Membeli Pocari Sweat Walaupun Harga Mahal.....	70
Tabel 4.25	Akan Memberikan Informasi Ke Pihak Pocari Sweat Apabila Terdapat Pocari Sweat yang Palsu.....	71
Tabel 4.26	Akan Memberikan Kritik Dan Saran Untuk Pocari Sweat	72
Tabel 4.27	Hasil Rekapitulasi Loyalitas Konsumen (y)	73

Tabel 4.28	Uji Validitas Kuesioner Motivasi Karyawan.....	76
Tabel 4.29	Uji Validitas Kuesioner Kinerja Karyawan	77
Tabel 4.30	Uji Reliabilitas Kuesioner Citra Merek.....	78
Tabel 4.31	Uji Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Konsumen.....	79
Tabel 4.32	Analisa Regresi Linier Sederhana.....	80
Tabel 4.33	Model Summary.....	80
Tabel 4.34	Coefficients.....	81



DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1	Daerah Penentuan Ho	83
-----------	---------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuisisioner.....	89
Lampiran 2	Hasil tabulasi jawaban kuisisioner responden.....	96
Lampiran 3.	Hasil rekapitulasi karakteristik responden.....	102
Lampiran 4.	Hasil rekapitulasi variabel citra merek (x).....	103
Lampiran 5.	Hasil rekapitulasi loyalitas konsumen (y).....	105
Lampiran 6.	Hasil analisis Regresi Sederhana	107
Lampiran 7.	Hasil pengujian hipotesis dengan uji t.....	108
Lampiran 8.	Gambar uji dua sisi.....	108
Lampiran 9.	Jalur Distribusi PT. Ametha Indah Osuka.....	109

UNIVERSITAS
MERCU BUANA