

**PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN ENERGI
KRATINGDAENG TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Disusun Oleh :

Nama : Heri Prasetyo

NIM : 43106010140



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2010

**PENGARUH KUALITAS PRODUK MINUMAN ENERGI
KRATINGDAENG TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Disusun Oleh :

Nama : Heri Prasetyo

NIM : 43106010140



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2010

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Heri Prasetyo

NIM : 43106010140

Program Studi : Manajemen Strata – 1

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Juli 2010

Heri Prasetyo
43106010140

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Heri Prasetyo
NIM : 43106010140
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Minuman Energi Kratingdaeng
Terhadap Loyalitas Konsumen
Tanggal ujian : 12 Agustus 2010

Disahkan Oleh
Pembimbing

(Drs. Wawan Purwanto, SE, MM)

Tanggal :

MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S-1

(Dra. Yuli Harwani R, MM)

Tanggal :

(H. Arief Bowo Prayoga, SE, MM)

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Skripsi

Pengaruh Kualitas Produk Minuman Energi Kratingdaeng Terhadap
Loyalitas Konsumen

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Heri Prasetyo

NIM : 43106010140

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 12 Agustus 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

(Drs. Wawan Purwanto, SE, MM)

Anggota Dewan Penguji

(Priyono, SE., ME)

Anggota Dewan Penguji

(Ir. Zulfitri, M.Si)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Atas berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh kualitas produk minuman energi Kratingdaeng terhadap loyalitas konsumen”** yang dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Universitas Mercu Buana, dan untuk melengkapi tugas akhir dalam rangka menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 (S1) pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyelesaian skripsi ini memang memerlukan ketekunan dan kesabaran dan dengan segala kemampuan yang ada dalam penyusunannya tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan. Namun manusia tidak luput dari kesalahan, sehingga penulis pun menyadari bahwasanya penulisan skripsi ini masih belum sempurna. Karena kesempurnaan itu hanyalah milik Allah SWT. Untuk itu penulis menyampaikan maaf dan akan terus meningkatkan kemampuan dan pengetahuan.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang selama ini telah meluangkan waktu dan tenaganya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Ibu Yuli Harwani, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Arief Bowo Prayoga K, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Drs. Bapak Wawan Purwanto, SE, MM, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan pengarahan baik secara materi maupun secara teknis, serta memberikan masukan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Pimpinan seluruh staff serta para dosen yang telah membantu pelaksanaan kegiatan perkuliahan dan administrasi.
5. Untuk Bapak dan Ibu tercinta, yang telah memberikan semangat, dorongan, kasih sayang dan juga doa yang tak ternilai harganya.
6. Kekasihku tercinta Halimah dan keluarga yang selalu menemani dan memberi dukungan, perhatian dengan rasa cinta dan kasih sayang.
7. Sahabat-sahabat terbaikku yang telah banyak memberikan bantuan dan semangat bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Untuk Anak - anak 2006 seperjuangan.
9. Untuk semua pihak yang belum disebutkan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan maaf dan terima kasih sebesar – besarnya.

Akhir kata penulis mengucapkan Alhamdulillah rabbil'alamin.

Jakarta, 22 Juli 2010

Heri Prasetyo

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Manajemen.....	6
2.2 Pengertian Pemasaran	7
2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.4 Pengertian Bauran Pemasaran.....	9

2.5 Pengertian Produk.....	12
2.6 Pengertian Kualitas Produk.....	15
2.7 Pengertian Loyalitas Konsumen	18
2.8 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap loyalitas Konsumen.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	24
3.2 Metode Penelitian	32
3.3 Hipotesis	32
3.4 Populasi Dan Sampel	33
3.5 Variabel Dan Pengukuran	34
3.6 Devinisi Operasional Dan Variabel	35
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.8 Jenis Data.	38
3.9 Metode Analisis Data.....	38
3.10 Uji Hipotesis.....	40
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Responden.....	42
4.2 Analisa Hasil Kuesioner Tentang Kualitas Produk dan Analisa Hasil Kuesionar tentang Loyalitas Konsumen.....	46
4.3 Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	91



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Variabel X.....	35
Tabel 3.2 Operasional Variabel Y	36
Tabel 4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	42
Tabel 4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan usia responden	43
Tabel 4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan responden.....	44
Tabel 4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan pendapatan responden	45
Tabel 4.2.1 Minuman energi Kratingdaeng dapat membangkitkan stamina yang loyo	46
Tabel 4.2.2 Minuman energi Kratingdaeng memberikan kesegaran bagi tubuh.....	47
Tabel 4.2.3 Minuman energi Kratingdaeng memberi kesehatan bagi tubuh .	48
Tabel 4.2.4 Pemilihan bahan baku yang dipilih dalam produk minuman energi Kratingdaeng sudah tepat.....	49
Tabel 4.2.5 Rasa yang diberikan minuman energi Kratingdaeng memiliki rasa yang berbeda.	50
Tabel 4.2.6 Warna dari kemasan minuman energi Kratingdaeng sudah tepat.....	51
Tabel 4.2.7 Desain kemasan yang ditampilkan oleh minuman energi Kratingdaeng sudah tepat	52

Tabel 4.2.8	Desain tutup kemasan memudahkan untuk mengonsumsi minuman energi Kratingdaeng.....	53
Tabel 4.2.9	Bahan kemasan mampu menjaga mutu produk minuman energi Kratingdaeng.....	54
Tabel 4.2.10	Harga minuman energi Kratingdaeng sesuai dengan mutu yang diberikan.....	55
Tabel 4.2.11	Rekapitulasi indikator kualitas produk	56
Tabel 4.2.12	Tetap membeli dan mengonsumsi minuman energi Kratingdaeng.....	57
Tabel 4.2.13	Tidak akan mempertimbangkan lagi untuk mengganti minuman energi Kratingdaeng dengan minuman energi sejenis lainnya.....	58
Tabel 4.2.14	Bersedia merekomendasikan teman, saudara atau kerabat dekat lainnya untuk mengonsumsi minuman energi Kratingdaeng.....	59
Tabel 4.2.15	Bersedia membeli produk minuman energi Kratingdaeng selain produk yang sudah ada	60
Tabel 4.2.16	Tetap mengonsumsi minuman energi Kratingdaeng secara terus menerus dalam jangka waktu yang tak ditentukan.....	61
Tabel 4.2.17	Akan tetap membeli produk minuman energi Kratingdaeng walaupun dengan harga yang lebih mahal	62

Tabel 4.2.18	Akan mencari produk minuman energi Kratingdaeng apabila terjadi kelangkaan produk	63
Tabel 4.2.19	Akan memberi informasi kepada pihak perusahaan apabila terdapat produk minuman energi Kratingdaeng yang meragukan (palsu).....	64
Tabel 4.2.20	Akan memberi kritik dan saran terhadap pihak perusahaan minuman energi Kratingdaeng.....	65
Tabel 4.2.21	Akan tetap mengkonsumsi minuman energi Kratingdaeng walaupun produk lain menjanjikan mutu lebih bagus.....	66
Tabel 4.2.22	Rekapitulasi indikator loyalitas konsumen	66
Tabel 4.3.1	Variables Entered/Removed ^b	68
Tabel 4.3.2	Model Summary.....	69
Tabel 4.3.3	Coefficients ^a	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Proses Packaging (Pembungkusan).....	30
Gambar 4.3.1	Kurva Distribusi t.....	71

