

## ABSTRAK

HEINTJE ALBERTUS LAPIAN / 5510412 - 087, Analisis Perilaku Konsumen dan *Positioning* Produk Terhadap Citra ( Studi Pada Pemasaran di Wilayah Anyer Banten Terhadap Produk Bir PT. Delta Djakarta Tbk. ), Tesis, Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buna, Jakarta, 2006.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara perilaku konsumen terhadap citra produk bir PT. Delta Djakarta Tbk.; untuk mengetahui bagaimana pengaruh *positioning* terhadap citra produk bir PT. Delta Djakarta Tbk. ; dan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara perilaku konsumen dan *positioning* secara bersama-sama terhadap citra produk bir PT. Delta Djakarta Tbk.

Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif, populasi penelitian di Anyer Banten di mana sampel menggunakan random 80 orang responden ( outlet pelanggan PT. Delta Djakarta Tbk. ). Uji hipotesis yang digunakan adalah uji korelasi, uji regresi, uji hipotesis individu ( Uji t ) dan uji hipotesis simultan ( Uji F ).

Terhadap Variabel Perilaku Konsumen (  $X_1$  ) dengan Variabel Citra ( Y ) produk bir PT. Delta Djakarta Tbk. dihasilkan korelasi sebesar 0.574, maka ada hubungan positif kuat antar variabel. Koefisien determinan sebesar 32.9 %. Hasil regresi terlihat  $Y = 23.546 + 0.560X_1$ , hasil hipotesis terlihat [  $t_{hitung} 6.187 > t_{tabel} 1.671$  ] maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada pengaruh antara Variabel Perilaku Konsumen (  $X_1$  ) terhadap Variabel Citra ( Y ) produk bir PT. Delta Djakarta Tbk. Dengan [  $\rho = 0.000 < \alpha = 0,05$  ] maka Variabel Perilaku Konsumen (  $X_1$  ) signifikan terhadap Variabel Citra ( Y ) produk bir PT. Delta Djakarta Tbk.

Pada Variabel *Positioning* (  $X_2$  ) terhadap Variabel Citra ( Y ) produk bir PT. Delta Djakarta Tbk., dengan korelasi sebesar 0.447, maka ada hubungan positif relatif kuat. Nilai koefisien determinan sebesar 19.9 %. Nilai regresi  $Y = 32,764 + 0.378X_2$  dengan hipotesis [  $t_{hitung} 4.416 > t_{tabel} 1.671$  ] maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada pengaruh antara Variabel *Positioning* (  $X_2$  ) terhadap Variabel Citra ( Y ) produk bir PT. Delta Djakarta Tbk. Dengan [  $\rho = 0.000 < \alpha = 0,05$  ] maka Variabel *Positioning* (  $X_2$  ) signifikan terhadap Variabel Citra ( Y ) produk bir PT. Delta Djakarta Tbk.

Nilai korelasi antara Variabel Perilaku Konsumen (  $X_1$  ) dan Variabel *Positioning* (  $X_2$  ) secara bersama-sama terhadap Variabel Citra ( Y ) produk bir PT. Delta Djakarta Tbk. sebesar 0.606, dengan demikian ada korelasi positif kuat antar variabel. Nilai koefisien determinan 36,7 %, di mana nilai regresi  $Y = 20,261 + 0.455X_1 + 0.189X_2$ , hasil uji hipotesis terlihat [  $F_{hitung} 22.376 > F_{tabel} 3.15$  ] maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya Variabel Perilaku Konsumen (  $X_1$  ) dan Variabel *Positioning* (  $X_2$  ) secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap Variabel Citra ( Y ) produk bir PT. Delta Djakarta Tbk. Probabilitas hasil sebesar 0.000 pada nilai  $\alpha = 0,05$ , sehingga Variabel Perilaku Konsumen (  $X_1$  ) dan Variabel *Positioning* (  $X_2$  ) secara bersama-sama signifikan terhadap Variabel Citra ( Y ) produk bir PT. Delta Djakarta Tbk.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

|  | Halaman  |
|--|----------|
| ABSTRAK.....   | i        |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                              | ii       |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                              | iii      |
| KATA PENGANTAR .....                                 | iv       |
| DAFTAR ISI .....                                     | vi       |
| DAFTAR TABEL.....                                    | x        |
| DAFTAR GAMBAR .....                                  | xiii     |
| DAFTAR GRAFIK .....                                  | xiv      |
| DAFTAR SINGKATAN .....                               | xv       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                | xvi      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                        | <b>1</b> |
| 1.1. Latar Belakang .....                            | 1        |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                           | 4        |
| 1.3. Pembatasan Masalah.....                         | 5        |
| 1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....             | 5        |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b> |          |
| <b>HIPOTESIS .....</b>                               | <b>7</b> |
| 2.1. Konsep Pemasaran dan Strategi Pemasaran .....   | 7        |
| 2.1.1. Pengertian Pemasaran .....                    | 7        |

|  |    |
|--|----|
| 2.1.2. Fungsi Pemasaran .....  | 9  |
| 2.1.3. Saluran Pemasaran .....   | 9  |
| 2.2. Pengertian Sikap dan Perilaku Konsumen .....                              | 12 |
| 2.2.1. Pengertian dan Pentingnya Studi Perilaku Konsumen .....                 | 14 |
| 2.2.2. Definisi Perilaku Konsumen .....  | 16 |
| 2.2.3. Model Perilaku Konsumen dan Faktor-Faktor yang<br>Mempengaruhinya ..... | 17 |
| 2.2.4. Model Perilaku Konsumen .....   | 24 |
| 2.2.5. Proses Pengambilan Keputusan .....                                      | 25 |
| 2.3. Menentukan Penempatan Posisi Pasar .....                                  | 27 |
| 2.3.1. Keterbatasan Penentuan Posisi Fisik .....                               | 29 |
| 2.3.2. Penentuan Posisi Persepsi .....   | 30 |
| 2.3.3. Potensi Penjualan Posisi Pasar .....                                    | 31 |
| 2.4. Citra .....   | 32 |
| 2.4.1. Pengertian Citra .....  | 32 |
| 2.4.2. Jenis-jenis Citra .....   | 34 |
| 2.4.3. Proses Pembentukan Citra .....  | 35 |
| 2.4.4. Pentingnya Penelitian Citra .....                                       | 36 |
| 2.5. Pengetahuan Tentang Produk Bir .....                                      | 37 |
| 2.5.1. Komposisi Produk Bir .....  | 37 |
| 2.5.2. Sejarah Produk Bir .....  | 38 |
| 2.5.3. Definisi Produk Bir .....   | 40 |
| 2.6. Kerangka Pemikiran .....  | 42 |

|         |   |    |
|---------|---|----|
|         | 2.7. Hipotesis .....  | 45 |
| BAB III | OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....                                     | 46 |
|         | 3.1. Jenis Penelitian .....   | 46 |
|         | 3.2. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....                     | 47 |
|         | 3.2.1. Populasi .....   | 47 |
|         | 3.2.2. Sampel .....   | 48 |
|         | 3.3. Variabel Penelitian .....  | 48 |
|         | 3.4. Definisi Operasional dan Kisi-Kisi Instrumen<br>Penelitian ..... | 49 |
|         | 3.5. Metode Analisa Data .....  | 51 |
|         | 3.5.1. Teknik Pengumpulan Data .....                                  | 51 |
|         | 3.5.2. Jenis Data .....   | 52 |
|         | 3.6. Teknik Pengolahan Data .....                                     | 53 |
|         | 3.6.1. Uji Coba Instrumen .....                                       | 55 |
|         | 3.6.2. Teknik Analisis Data .....                                     | 56 |
| BAB IV  | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                 | 64 |
|         | 4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....                                   | 64 |
|         | 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....                                | 64 |
|         | 4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....                                 | 65 |
|         | 4.1.3. <i>Core Competence dan Corporate Values</i> .....              | 66 |
|         | 4.2. Deskripsi Data .....   | 67 |
|         | 4.2.1. Identifikasi Responden .....                                   | 67 |
|         | 4.2.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....                       | 69 |

|  |     |
|--|-----|
| 4.2.3. Uji Linieritas .....              | 72  |
| 4.2.4. Uji Normalitas .....              | 74  |
| 4.2.5. Uji Multikolinearitas .....       | 75  |
| 4.2.6. Uji Heteroskedastisitas .....     | 76  |
| 4.2.7. Uji Autokorelasi .....            | 77  |
| 4.3. Analisa Data Awal .....             | 78  |
| 4.3.1. Variabel Perilaku Konsumen .....  | 79  |
| 4.3.2. Variabel <i>Positioning</i> ..... | 85  |
| 4.3.3. Variabel Citra .....              | 90  |
| 4.4. Uji Hipotesis .....                 | 94  |
| 4.4.1. Uji Hipotesis Pertama .....       | 95  |
| 4.4.2. Uji Hipotesis Kedua .....         | 97  |
| 4.4.3. Uji Hipotesis Ketiga .....        | 99  |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....         | 102 |
| 5.1. Kesimpulan .....                    | 102 |
| 5.2. Saran .....                         | 104 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar Syafuddin, *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, Edisi II. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1998.
- Gronross, Vchristian, 1999, *Strategic Management and Marketing in The Service*, Sector Cambride Massaachussets.
- Hadi Sutrisno.1993., *Statistik.*, Radja Grafika, Semarang
- Handoko Hani, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta, 1997.
- Hartono, Azwar.1986, *Metodologi Penelaitian.*, CV Gunung Agung. Jakarta
- Kartajaya Hermawan. 2001., *Membidik Pasar Potensial.*, Elex Intermedia. Semarang.
- Koontz Harold, Cyril O' Donnel, and Hitt, 2001, "*Management*", McGraw-Hill Book Company. " New York USA.
- Kotler, Philip, 2000, "*Marketing Management*", Fifth Edition, Englewood Clifts NJ. Prentice Hall. Oh, Haemon, and Parks, Sara C (1997) Customer Satisfaction and Service Quality A Critical Review or The Literature and Research Implications for The Hospitality Industry. Hospitality Research Jurnal, 20 (35-64).
- Kotler, Philip, 2004, "*Marketing Management*", Fifth Edition, Englewood Clifts NJ. Prentice Hall.
- Lovelock. 2000, *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty*, N.Y. AMA, Management Briefing.
- Moore Frazier H., *Hubungan Masyarakat, Prinsip, Kasus dan Masalah*, Rosda. Bandung, 2001.
- Morgan & Hunt (1999 ; 321)., "*Management New York*", McGraw-Hill Book Company.
- Natsir Muhammad,1997 *Metodologi Penelitian.*, Ghalia Indonesia, Cetakan ke 11. Jakarta.
- Nitisemito, Alex, *Manajemen Pemasaran*, Edisi keempat, Gemapustaka, Jakarta, 1990



Palmer. Haemon., Mc Grath. 2001, *Customer Satisfaction and Service Quality A Critical Review or The Literature and Research Implications for The Hospitality Industry*. Hospitality Research Jurnal, 20 (35-64).

Rakhmat, Djalaluddin, *Psikologi Komunikasi*, Remaja Rosda Karya, Bandung, 1986.

Rusadi Ruslan.2000. *Komunikasi Pemasaran.*, Remaja Rosda. Bandung.

Shoemaker, Trout, 2000, “*Loyalty A Strategic Commitment*”, Cornell h.R.A., Quarterly, 2 (12-25).

Singarimbun Effendi.1989, *Sampling Sosial.*, Remaja Rosda Bandung.

Sofyan Assauri.2004. *Manajemen Pemasaran.*, Balai Penerbit Fakultas Ekonomi.Universitas Indonesia. Jakarta.

Stanton.1999, *Manajemen*, Alih Bahasa Alih Haris Mundandar, Erlangga, Jakarta.

Suginono.2001, *Metodologi Penelitian*, Alpa Beta, Bandung.

Susanto, A.B., *Budaya Perusahaan Manajemen dan Persaingan Bisnis*. I., Elex Komputeindo, Jakarta, 1997.

Zeithmal, Valerie A and Bitner, Mary Jo 1996, *Service Marketing*, Mc Graw Hill International Editions.

Zeithmal, Valerie, Barry, Leonard L., and Parasuraman A. 2003. “*The Behavioral Consequences or Service Quality Journal of Marketing*”.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

|             |   | Halaman |
|-------------|---|---------|
| Tabel 3.1.  | Kisi-Kisi Variabel Perilaku Konsumen ( $X_1$ ).....   | 50      |
| Tabel 3.2.  | Kisi-Kisi Variabel <i>Positioning</i> ( $X_2$ ) .....   | 51      |
| Tabel 3.3.  | Kisi-Kisi Variabel Citra ( $Y$ ) .....  | 51      |
| Tabel 3.4.  | Interval Penilaian Responden .....  | 57      |
| Tabel 4.1.  | Identifikasi Responden .....  | 68      |
| Tabel 4.2.  | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Perilaku Konsumen ..  | 70      |
| Tabel 4.3.  | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel <i>Positioning</i> .....  | 71      |
| Tabel 4.4.  | Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Citra.....  | 72      |
| Tabel 4.5.  | Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....   | 75      |
| Tabel 4.6.  | Hasil Uji Multikolinearitas .....   | 76      |
| Tabel 4.7.  | Hasil Uji Heteroskedastisitas .....   | 77      |
| Tabel 4.8.  | Hasil Uji Autokorelasi .....  | 78      |
| Tabel 4.9.  | Pernyataan 80 Responden Terhadap Pertanyaan Perilaku<br>Konsumen.....   | 79      |
| Tabel 4.10. | Pernyataan Terbanyak dari 15 Item Pertanyaan Perilaku<br>Konsumen.....  | 80      |
| Tabel 4.11. | Pernyataan Responden Pada 15 Item Pertanyaan Variabel<br>Perilaku Konsumen.....                                       | 81      |
| Tabel 4.12. | Nilai Korelasi Bivariat Antara Dimensi Pribadi, Sosial, Budaya,<br>Psikologi, Dengan Variabel Perilaku Konsumen ..... | 83      |

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Tabel 4.13. | Pernyataan 80 Responden Terhadap Pertanyaan <i>Positioning</i> .....  | 85 |
| Tabel 4.14. | Pernyataan Terbanyak dari 15 Item Pertanyaan <i>Positioning</i> .....   | 86 |
| Tabel 4.15. | Pernyataan Responden Pada 15 Item Pertanyaan Variabel<br><i>Positioning</i> .....   | 87 |
| Tabel 4.16. | Nilai Korelasi Bivariat Antara Dimensi Pertumbuhan Segmen,<br>Evolusi Titik Ideal, Perubahan-perubahan, Dengan Variabel<br><i>Positioning</i> ..... | 88 |
| Tabel 4.17. | Pernyataan 80 Responden Terhadap Pertanyaan Citra.....  | 90 |
| Tabel 4.18. | Pernyataan Terbanyak dari 15 Item Pertanyaan Citra .....  | 91 |
| Tabel 4.19. | Pernyataan Responden Pada 15 Item Pertanyaan Variabel Citra<br>Produk Bir PT. Delta Djakarta Tbk. ....  | 92 |
| Tabel 4.20. | Nilai Korelasi Bivariat Antara Dimensi <i>Symbol, Written and<br/>Audio Visual Media, Astrinosphere</i> , Dengan Variabel Citra.....                | 93 |
| Tabel 4.21. | Nilai Korelasi Variabel Perilaku Konsumen Terhadap Variabel<br>Citra .....  | 95 |
| Tabel 4.22. | Hasil Uji Regresi Linier Variabel Citra dengan Variabel<br>Perilaku Konsumen.....   | 95 |
| Tabel 4.23. | Nilai Korelasi Variabel <i>Positioning</i> Terhadap Variabel Citra.....   | 97 |
| Tabel 4.24. | Hasil Uji Regresi Linier Variabel Citra dengan Variabel<br><i>Positioning</i> .....   | 97 |
| Tabel 4.25. | Nilai Korelasi Variabel Perilaku Konsumen dan Variabel<br><i>Positioning</i> Secara Bersama-sama Terhadap Variabel Citra.....                       | 99 |

|             |  |     |
|-------------|--|-----|
| Tabel 4.26. | Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel Perilaku Konsumen dan Variabel <i>Positioning</i> Secara Bersama-sama Terhadap Variabel Citra .....     | 99  |
| Tabel 4.27. | Hasil Uji Hipotesis Variabel Perilaku Konsumen dan Variabel <i>Positioning</i> Secara Bersama-sama Terhadap Variabel Citra Dengan Model ANOVA..... | 101 |



U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1.1. Empat Tingkat Saluran Distribusi Menurut Kotler (2002:199)....  | 12      |
| Gambar 2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....   | 17      |
| Gambar 2.3. Hierarki Kebutuhan Menurut Maslow.....  | 21      |
| Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran .....  | 45      |
| Gambar 3.1. Desain Penelitian $X_1$ , $X_2$ , dan $Y$ .....   | 49      |
| Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Delta Djakarta Tbk. ....  | 65      |
| Gambar 4.2. <i>Normal Probability Plot</i> ( <i>NPP</i> ) Perilaku Konsumen Dengan<br>Citra Produk Bir PT. Delta Djakarta Tbk.....  | 73      |
| Gambar 4.3. <i>Normal Probability Plot</i> ( <i>NPP</i> ) <i>Positioning</i> Dengan Citra<br>Produk Bir PT. Delta Djakarta Tbk..... | 74      |
| Gambar 4.4. Hasil Uji Autokorelasi .....  | 78      |
| Gambar 4.5. Pengaruh Antara Variabel Perilaku Konsumen Terhadap<br>Variabel Citra .....   | 96      |
| Gambar 4.6. Pengaruh Antara Variabel <i>Positioning</i> Terhadap Variabel<br>Citra.....   | 98      |

## DAFTAR GRAFIK

|   | Halaman |
|---|---------|
| Grafik 4.1. Pernyataan 80 Responden Terhadap Pertanyaan Perilaku<br>Konsumen .....  | 79      |
| Grafik 4.2. Pernyataan Terbanyak dari 15 Item Pertanyaan Perilaku<br>Konsumen.....  | 80      |
| Grafik 4.3. Korelasi Bivariat Antara Dimensi Pribadi, Sosial, Budaya,<br>Psikologi, Dengan Variabel Perilaku Konsumen .....                               | 84      |
| Grafik 4.4. Pernyataan 80 Responden Terhadap Pertanyaan <i>Positioning</i> .....  | 85      |
| Grafik 4.5. Pernyataan Terbanyak dari 15 Item Pertanyaan <i>Positioning</i> .....   | 86      |
| Grafik 4.6. Korelasi Bivariat Antara Dimensi Pertumbuhan Segmen,<br>Evolusi Titik Ideal, Perubahan-perubahan, Dengan Variabel<br><i>Positioning</i> ..... | 89      |
| Grafik 4.7. Pernyataan 80 Responden Terhadap Pertanyaan Citra.....  | 90      |
| Grafik 4.8. Pernyataan Terbanyak dari 15 Item Pertanyaan Citra .....  | 91      |
| Grafik 4.9. Korelasi Bivariat Antara Dimensi <i>Symbol, Written and Audio</i><br><i>Visual Media, Astrinosphere</i> , Dengan Variabel Citra .....         | 94      |

## DAFTAR SINGKATAN

|         |   |
|---------|---|
| ANOVA   | : <i>Analysis Of Variance</i>                 |
| BLUE    | : <i>Best Linier Unbiased Estimator</i>       |
| dkk     | : dan kawan-kawan                             |
| DV      | : <i>Dependent Variable</i>                   |
| DW      | : <i>Durbin Watson</i>                        |
| EBM     | : <i>Engel Blackwell Miniard</i>              |
| IV      | : <i>Independent Variable</i>                 |
| Keppres | : Keputusan Presiden                          |
| MPP     | : Menteri Perindustrian dan Perdagangan       |
| Miras   | : Minuman Keras                               |
| NPP     | : <i>Normal Probability Plot</i>              |
| OLS     | : <i>Ordinary Least Square</i>                |
| Pemda   | : Pemerintahan Daerah                         |
| Perda   | : Peraturan Daerah                            |
| PT      | : Perseroan Terbatas                          |
| R & D   | : Research and Development                    |
| SLTA    | : Sekolah Lanjutan Tingkat Atas               |
| SPSS    | : <i>Statistical Product Service Solution</i> |
| Std.    | : <i>Standardized</i>                         |
| Tbk.    | : Terbuka                                     |
| VIF     | : <i>Variance Inflation Factor</i>            |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  | Halaman |
|--|---------|
| Surat Pengantar Kuesioner.....   | xvii    |
| Identifikasi Responden.....  | xviii   |
| Pertanyaan Perilaku Konsumen .....   | xix     |
| Pertanyaan <i>Positioning</i> .....  | xxii    |
| Pertanyaan Citra .....   | xxv     |
| Data Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel $X_1$ .....                     | xxviii  |
| Data Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel $X_2$ .....                     | xxix    |
| Data Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Y .....                         | xxx     |
| Data Pengolahan Korelasi Bivariat Variabel Perilaku Konsumen .....               | xxxii   |
| Data Pengolahan Korelasi Bivariat Variabel <i>Positioning</i> .....              | xxxiii  |
| Data Pengolahan Korelasi Bivariat Variabel Citra .....                           | xxxv    |
| Data Kumulatif Variabel $X_1$ , $X_2$ , dan Y.....                               | xxxii   |
| Hasil-hasil Pengolahan Data Dengan Program <i>Microsoft SPSS</i> Versi 12.0..... | xxxix   |
| Surat Keterangan.....  | LXI     |