



**PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN  
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN MINYAK GORENG SUNCO**

**KARYA AKHIR**

**OLEH  
ARIF SUMARTONO  
NIM: 55108120082**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2011**



# **PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MINYAK GORENG SUNCO**

## **KARYA AKHIR**

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT  
UNTUK MENYELESAIKAN PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**OLEH  
ARIF SUMARTONO  
NIM: 55108120082**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2011**

## **PENGESAHAN**

Judul : **Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Minyak Goreng SunCo**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Arif Sumartono

NIM : 55108120082

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 20 Februari 2011

### **Mengesahkan**

**Direktur Pascasarjana**

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**

**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

**Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS**

### **Pembimbing**

**Dr. Adi Nurmahdi, MBA**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini :

Judul : **Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Minyak Goreng SunCo**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Arif Sumartono

NIM : 55108120082

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2011

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

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, Februari 2011

**Arif Sumartono**

## **KATA PENGANTAR**

*Alhamdulillahi robbil'alamien*, segala puji dan syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang teramat besar sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan judul : “Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Minyak Goreng SunCo”

Adapun penulisan karya tulis akhir ini diajukan guna melengkapi dan memenuhi sebagian syarat dalam menyelesaikan program strata dua dan mencapai gelar Master Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis banyak sekali mendapatkan masukan dan bantuan secara moril, spiritual dan materil, baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ariesetiyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Rina Astini, SE, ME selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

5. Dr. Adi Nurmahdi, MBA selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran dan koreksi kepada penulis selama penulisan tesis ini
6. Bapak/Ibu Dosen Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis dengan berbagai disiplin ilmu.
7. Staff dan Karyawan Universitas Mercu Buana yang telah membantu selama studi.
8. Bapak Ibu dan Bapak Ibu Mertua tercinta yang telah mengasuh dan membesarkan penulis.
9. Istri tercinta ” Andriani Woro Satuti” yang telah dengan sabar membantu penulis dalam penyusunan karya akhir ini.
10. Rekan-rekan **Ateng’s Big Fam** : Angga + ..?.., Hendra + Dian, Endah, Tania + , Anton Hulk, Mba Ira, Mba Riana, Nia Songe, Mas Bas, Mas Moko, Bu Last, Eko, Pak Haji Imron, Dimas, Bowo, Pak Ahas, Pak Ode, Ameer dan semuanya. Nice momment with all of you, guys..
11. Semua pihak terkait yang telah memberikan bantuan, semangat, dorongan moral dan material selama penyusunan karya akhir ini.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam karya akhir ini. Saran dan kritik membangun senantiasa penulis nantikan guna penyempurnaan karya akhir ini selanjutnya.

Semoga karya akhir ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, Februari 2011

Penulis

Arif Sumartono

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>ABSTRACT .....</b>	iii
<b>ABSTRAK .....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xv
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xvi
<b>BAB. I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB. II DEKSKRIPSI PERUSAHAAN .....</b>	13
2.1 Industri Minyak Goreng Sawit .....	13
2.2 Sejarah Perusahaan .....	15
2.3 Lingkup Bidang Usaha .....	16
2.4 Sumber Daya .....	17
2.5 Tantangan Bisnis .....	19

### **BAB. III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN**

<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>21</b>
3.1 Merek .....	21
3.1.1 Definisi Merek.....	21
3.1.2 Manfaat Merek .....	23
3.2 Citra Merek .....	24
3.2.1 Definisi Citra Merek.....	24
3.2.2 Dimensi Citra Merek.....	26
3.3 Kepercayaan .....	27
3.3.1 Definisi Kepercayaan .....	27
3.3.2 Dimensi Kepercayaan.....	30
3.4 Kepuasan .....	32
3.4.1 Definisi Kepuasan .....	32
3.4.2 Dimensi Kepuasan.....	36
3.5 Loyalitas .....	38
3.5.1 Definisi Loyalitas .....	38
3.5.2 Dimensi Loyalitas .....	43
3.6 Penelitian Terdahulu .....	46
3.7 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	50
3.7.1 Kerangka Pemikiran .....	50
3.7.2 Hipotesis.....	51

<b>BAB. IV METODE PENELITIAN .....</b>	52
4.1 Objek Riset.....	52
4.2 Metode Riset .....	52
4.2.1 Populasi .....	52
4.2.2 Sampel .....	52
4.2.3 Teknik Penarikan Sampel.....	53
4.2.4 Sumber Data.....	53
4.2.5 Metode Pengumpulan Data .....	54
4.2.6 Definisi Operasional Variabel .....	54
4.3 Teknik Analisa Data.....	58
4.3.1 Uji Validitas .....	58
4.3.2 Uji Reabilitas.....	58
4.4 Metode Analisa Deskriptif .....	59
4.4.1 Rata-Rata Hitung (Mean) .....	59
4.4.2 Standar Deviasi .....	59
4.5 Pengaruh Antar Variabel.....	60
4.5.1 Regresi Linier Berganda.....	60
<b>BAB. V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	65
5.1 Karakteristik Responden .....	65
5.2 Analisa Deskriptif .....	67
5.2.1 Persepsi Responden atas Citra Merek .....	67
5.2.2 Persepsi Responden atas Kepercayaan.....	68
5.2.3 Persepsi Responden atas Kepuasan.....	69

5.2.4 Persepsi Responden atas Loyalitas.....	70
5.3 Deskriptif Variabel Penelitian .....	71
5.4 Uji Validitas dan Reabilitas.....	73
5.4.1 Uji Validitas .....	74
5.4.2 Uji Reabilitas.....	75
5.5 Uji Normalitas .....	75
5.6 Uji Asumsi Klasik .....	78
5.6.1 Uji Multikolinieritas .....	78
5.6.2 Uji Autokorelasi .....	79
5.6.3 Uji Heterokesdastisitas.....	81
5.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	82
5.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	84
5.9 Pengujian Hipotesis.....	85
5.9.1 Uji t.....	85
5.9.2 Uji F.....	86
5.10 Pembahasan .....	87
<b>BAB. VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>94</b>
6.1 Kesimpulan.....	94
6.2 Rekomendasi .....	95

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR TABEL**

	Hal	
Tabel 1.1	Market Share SunCo di Giant Hypermarket tahun 2009 .....	4
Tabel 1.2	Omset SunCo di Outlet Modern 2007-2009 .....	5
Tabel 1.3	Pelaku Usaha Minyak Goreng Di Indonesia.....	6
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu .....	46
Tabel 4.1	Variabel, definisi operasional, dimensi dan indikator.....	57
Tabel 5.1	Karakteristik Responden .....	66
Tabel 5.2	Persepsi Responden atas Citra Merek.....	68
Tabel 5.3	Persepsi Responden atas Kepercayaan .....	69
Tabel 5.4	Persepsi Responden atas Kepuasan.....	70
Tabel 5.5	Persepsi Responden atas Loyalitas .....	71
Tabel 5.6	Deskriptif Statistik .....	72
Tabel 5.7	Uji Validitas .....	74
Tabel 5.8	Uji Reabilitas.....	75
Tabel 5.9	Uji Kolmogorov-Smirnov .....	77
Tabel 5.10	Uji Multikolonieritas.....	79
Tabel 5.11	Uji Durbin-Watson.....	80
Tabel 5.12	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	82

## **DAFTAR GAMBAR**

	Hal
Gambar 2.1 Produk PT. MONI.....	16
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. MONI .....	18
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir .....	51
Gambar 5.1 Scatterplot Uji Normalitas.....	76
Gambar 5.2 Grafik Plot Uji Heterokesdastisitas .....	81