



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK PELUMAS
MEDITRAN PERTAMINA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(Di Wilayah Depok)**

Oleh

**PLATOMI ISMANI
090523191X**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam
memperoleh gelar
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi

Depok, 2008



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Platomi Ismani

NPM : 090523191x

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH CITRA MEREK PELUMAS MEDITRAN PERTAMINA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

Benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber daya yang dikutip maupun dirujuk telah saya tentukan dengan benar.

16 Mei 2008

PLATOMI ISMANI
090523191X



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Platomi Ismani
NPM : 090523191X
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Judul Skripsi :

**PENGARUH CITRA MEREK PELUMAS MEDITRAN PERTAMINA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

Telah diperiksa oleh ketua Program dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Disetujui Oleh

Ketua Program Sarjana,

Pembimbing,

Drs. Asrori, MA, FLMI
NIP. 130 353 794

Dra. Febrina Rosinta, M.Si
NIP. 131 861 386



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Platomi Ismani
NPM : 090523191X
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Judul Skripsi :

PENGARUH CITRA MEREK PELUMAS MEDITRAN PERTAMINA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN.

Telah dipertahankan di hadapan sidang Penguji Skripsi Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, pada hari Jumat tanggal 27 Juni 2008.

Penguji Skripsi

Ketua Sidang,

Pembimbing,

Prof. Dr. Masliana Bangun Sitepu
NIP. 130 353 798

Dra. Febrina Rosinta, M.Si
NIP . 131 861 386

Penguji Ahli,

Sekretaris Sidang

Ixora Lundia, S.Sos, MM
NUP. 0907 050 244

Drs. Guido Benny, ME
NUP. 0906 050 081

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT dan semoga shalawat dan salam dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ ***Pengaruh Citra Merek Pelumas Meditran Pertamina Terhadap Loyalitas Pelanggan***”. Penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Sehingga, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Prof. Dr. Eko Prasajo, Mag. Rer. Publ., Selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi.
3. Drs Asrori, MA, FLMI selaku Ketua Program Ekstensi Bidang Ilmu Administrasi, yang juga sebagai ketua sidang.
4. Dra. Febrina Rosinta, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah sabar membantu saya dalam memberikan banyak waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan yang sangat berarti bagi penulis dari awal sampai akhir.

5. Seluruh Pengajar Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia yang telah berjasa dalam masa perkuliahan penulis.
6. Seluruh staff sekretariat program FISIP UI yang dengan sabar melayani kebutuhan administrasi selama masa penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh staff perpustakaan FISIP UI, yang telah memberikan pelayanan yang terbaik selama penyusunan skripsi ini.
8. Terakhir, kedua orang tua penulis, Bapak H. Hamdi Ismani dan Ibu Hj. Rumsari yang selalu mendukung tanpa lelah kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini terdapat beberapa kekurangan dan kelemahan karena adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dari penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan adanya kritikan dan saran yang dapat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Depok, Juli 2008

Penulis

PERSEMBAHAN

Pada kesempatan ini juga, penulis berkeinginan untuk mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang atau pihak-pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung turut berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, sebagai berikut :

1. Kepada adik penulis, Sri Rahayu Ismani yang mau meminjamkan laptopnya buat aa walaupun sebentar lagi akan ujian akhir semester yang memerlukan laptop ini.
2. Seluruh anggota keluarga besar yang selalu mendoakan agar penulis cepat lulus demi mendapatkan gelar sarjana.
3. Teman penulis, yaitu Ray K. Thanta yang sudah membantu penulis untuk mengerti tentang SPSS, "Thanks banget bro atas bantuannya."
4. Teman-teman eks mahasiswa Ekstensi jurusan Administrasi Niaga UI, Rey, Tio, Syamas, Indra, Syaiful, Matius, yang sudah ikut mendoakan penulis agar cepat-cepat lulus, dan akhirnya penulis bisa mengatakan kepada mereka semua, "akhirnya gw dapat gelar Sarjana Sosial juga..."
5. Kepada Ediman, selaku teman seperjuangan semenjak penulis masih dibangku SMU. "thanks banget men atas 38 jam lo buat bantuin skripsi gw"
6. Dan yang terakhir dengan hati, Lilik Dwi Satitie yang selalu menyemangati walaupun penulis dalam situasi kepanikan yang ada. "terima kasih ny atas semua bantuannya, sekarang giliran aku yang akan membantu kamu"

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Permasalahan.....	6
C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian.....	8
C.1. Tujuan Penelitian.....	8
C.2. Signifikansi Penelitian.....	9
D. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KERANGKA TEORI DAN MODEL PENELITIAN.....	12
A. Tinjauan Pustaka.....	12
B. Kontruksi Model Teoritis.....	13
B.1. Merek (<i>Brand</i>).....	13
B.2. Citra Merek (<i>Brand Images</i>).....	18
B.3. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	25
C. Model Analisis.....	34
D. Hipotesis.....	34
E. Operasionalisasi Konsep.....	35
F. Metode Penelitian.....	37
F.1. Pendekatan Penelitian.....	38
F.2. Jenis/Tipe Penelitian.....	38
F.3. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F.4. Populasi dan sampel.....	40
F.5. Pretest.....	43
F.6. Validitas dan Reliabilitas.....	43
F.7. Uji Pretest.....	46
F.8. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	49
F.9. Keterbatasan Penelitian.....	52

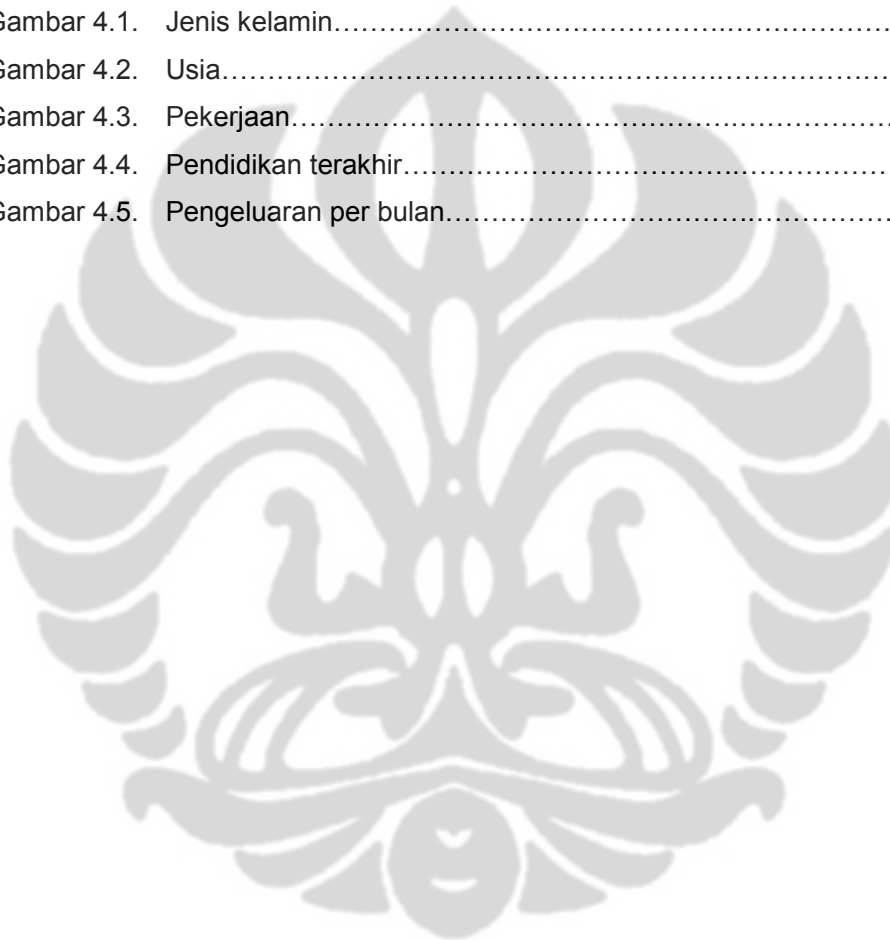
BAB III	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	54
	A. Sejarah Perusahaan.....	54
	B. Visi dan Misi Perusahaan.....	57
	C. Unit Bisnis Minyak Pelumas.....	58
	D. Profil Produk.....	58
	E. Keputusan Strategi Merek Pelumas	59
	F. Jenis Minyak Pelumas Meditran.....	60
BAB IV	ANALISIS VARIABEL PENELITIAN.....	65
	A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	65
	A.1. Jenis Kelamin.....	65
	A.2. Usia.....	66
	A.3. Pekerjaan.....	67
	A.4. Pendidikan Terakhir.....	68
	A.5. Pengeluaran perbulan.....	69
	B. Analisis Data Deskriptif.....	71
	B.1. Analisis Deskriptif <i>Attribute</i>	71
	B.2. Analisis Deskriptif <i>Benefit</i>	72
	B.3. Analisis Deskriptif <i>Customer Loyalty</i>	74
	C. Analisis Model Penelitian.....	75
	C.1. Pembahasan Model Pengukuran.....	75
	C.2. Model Struktural Penelitian.....	81
	D. Analisis Hipotesis penelitian.....	82
	D.1. Uji Hipotesis 1.....	83
	D.2. Uji Hipotesis 2.....	83
	D.3. Uji Hipotesis 3.....	84
	F. Implikasi Managerial.....	85
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
	A. Kesimpulan.....	87
	B. Saran.....	87
	DAFTAR PUSTAKA.....	90
	LAMPIRAN.....	93
	RIWAYAT HIDUP.....	137

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Empat Jenis Loyalitas	30
Tabel 2.2. Operasionalisasi Konsep	35
Tabel 2.3. Ukuran Validitas	44
Tabel 2.4. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Attribute</i>	46
Tabel 2.5. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Benefit</i>	47
Tabel 2.6. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Customer Loyalty</i>	48
Tabel 2.7. Hasil uji Realibilitas Dimensi.....	49
Tabel 2.8. Skala Likert.....	50
Tabel 4.1. Nilai Mean, Standar deviasi dari dimensi <i>Attribute</i>	72
Tabel 4.2. Nilai Mean, Standar deviasi dari Dimensi <i>Benefit</i>	73
Tabel 4.3. Nilai Mean, Standar deviasi dari Dimensi <i>Customer Loyalty</i>	75
Tabel 4.4. Pengukuran <i>K-M-O Measure of Sampling Adequacy, Bartlett's Test of Sphericity</i> , dan <i>Total Variance Explained</i>	77
Tabel 4.5. Validitas indikator-indikator penelitian	77
Tabel 4.6. Ukuran realibilitas dimensi penelitian	79
Tabel 4.7. Nilai <i>Eigenvalue, Condition Index</i> , dan <i>VIF</i>	80
Tabel 4.8. Koefesien regresi <i>Brand Images</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	82
Tabel 4.9. Hasil uji Hipotesis 1.....	83
Tabel 4.10. Hasil uji Hipotesis 2.....	84
Tabel 4.11. Hasil uji Hipotesis 3.....	84

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1. Model Analisis	34
Gambar 4.1. Jenis kelamin.....	65
Gambar 4.2. Usia.....	66
Gambar 4.3. Pekerjaan.....	67
Gambar 4.4. Pendidikan terakhir.....	68
Gambar 4.5. Pengeluaran per bulan.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2	<i>Data View</i> dan <i>Variabel view</i>	98
Lampiran 3	Output Pengolahan Karakteristik Responden.....	101
Lampiran 4	Output Pengolahan Uji Validitas dan Realibilitas Test.....	103
Lampiran 5	Output Nilai Mean, Standar Deviasi, dan Tabel Frekuensi.....	114
Lampiran 6	Output Pengolahan Uji Validitas dan Realibilitas Data Keseluruhan.....	122
Lampiran 7	Output <i>Collonearity Diagnostic</i>	134
Lampiran 8	Output Analisis Regresi.....	135

