

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA PRODUK OLI FEDERAL DI WILAYAH
JAKARTA TIMUR (Survei Pada Bengkel Resmi Ahas
2657 Dewi Sartika)**

**ARIANI PUTRI
8215099328**



**Skripsi ini disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND
BRAND IMAGE ON CONSUMER LOYALTY OF
FEDERAL OIL IN THE AREA AT EAST JAKARTA
(Survey on The Workshop's Official Ahas 2657 Dewi
Sartika)**

**ARIANI PUTRI
8215099328**



**This Thesis Is Prepared For Complied One of Requirements
For Obtained a Bachelor of Economics Degree
At the Faculty of Economic State University of Jakarta**

**STUDY PROGRAM MANAGEMENT
MANAGEMENT MAJORS
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2012**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab**
Dekan Fakultas Ekonomi

Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 195310021985032001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 195702211985032002	Ketua		30 Januari 2012
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001	Sekretaris		30 Januari 2012
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 197206272006041001	Penguji Ahli		30 Januari 2012
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 197206171999031001	Pembimbing I		30 Januari 2012
5. <u>Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u> NIP. 197404162006041001	Pembimbing II		30 Januari 2012

Tanggal Lulus: 24 Januari 2012

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Desember 2011

Yang membuat pernyataan

Ariani Putri
No Reg. 8215099328

ABSTRAK

Ariani Putri, 2011: Pengaruh Kualitas produk dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen Pada Oli Federal di Wilayah Jakarta Timur (Survei Pada Bengkel Resmi AHASS 2657 Dewi Sartika). Skripsi S1, Jakarta: Program studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Desember 2011.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Mengetahui deskripsi kualitas produk, citra merek, dan loyalitas konsumen Oli Federal, 2) Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen oli Federal, 3) Mengetahui pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen oli Federal, 4) Mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek secara simultan atau bersama-sama terhadap loyalitas konsumen oli Federal. Unit observasi adalah 204 responden yang melakukan pergantian oli motor di Dewi Sartika dan menggunakan oli Federal 4 kali pemakaian ataupun lebih. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kausal. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert dari 1 sampai 5. Hasil analisis deskriptif menunjukkan: 1) Kualitas produk oli Federal sudah cukup baik dalam hal kualitas kinerja, kualitas ketepatan, dan desain produk, namun masih perlu peningkatan kualitas produk secara keseluruhan. 2) Citra merek oli Federal sudah terlihat baik. Bisa dilihat dari manfaat yang diberikan oleh produk tersebut dan reputasi perusahaan yang baik dalam pembuatan oli. 3) Loyalitas konsumen terlihat cukup baik dengan melakukan pemakaian oli empat kali atau lebih, namun ada sebagian konsumen yang belum bisa melakukan penolakan terhadap produk pesaingnya. Hasil dari hipotesis penelitian ini melalui uji t dan uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas produk terhadap loyalitas konsumen, terdapat pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen, dan terdapat pengaruh kualitas produk dan citra merek secara simultan atau bersama-sama terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan koefisien determinasi sebesar 54.2%, maka variasi loyalitas konsumen sebesar 54.2% ditentukan oleh variabel kualitas produk dan citra merek.

Kata kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Loyalitas Konsumen, Oli Federal

ABSTRACT

Ariani Putri, 8215099378: The Influence of Product Quality and Brand Image on Consumer Loyalty of Federal Oil in the Area at East Jakarta (Survey on the Workshop's Official AHASS 2657 Dewi Sartika). Skripsi, Jakarta: Study Program of SI Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta, December 2011.

*The purpose of this study are: 1) Knowing the description of the product quality, brand image, and consumer loyalty of Federal Oil, 2) Knowing the influence of product quality to consumer loyalty of Federal Oil, 3) Knowing the influence of brand image to consumer loyalty of Federal Oil, 4) Knowing the influence product quality and brand image simultaneously to consumer loyalty of Federal Oil. The unit of observation is 204 respondents who turn of motor oil in Dewi Sartika and use Federal oil consumption four times or more. Research designs used are descriptive and causal. Sample determination technique using convenience sampling. Data collection techniques using a questionnaire with a Likert scale from 1 to 5. The results of descriptive analysis showed: 1) Federal oil product quality has been good enough in terms of quality, performance, accuracy and quality of product design, but still need to increase the quality of the product as a whole. 2) Federal oil brand image already looks good. Can be seen from the benefits provided by these products and the reputation of a good company in the manufacture of oil. 3) Consumer loyalty looks good by doing four oil usage times or more, but there are some consumers who have not been able to do a denial of its competitor's products. The results of this research through hypothesis testing of *t* and the *F*-test show that there is the influence of variable quality of the product to the consumer loyalty, there is the influence of brand image on consumer loyalty, and there is the influence of quality of product and brand image simultaneously or together of consumer loyalty. Based on the determination of the coefficient of 54.2 %, then variation consumer loyalty of 54.2 % determined by variate quality products and brand image .*

Keywords: Quality of Product, Brand Image, Consumer Loyalty, Federal Oil

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya serta dukungan berbagai pihak, peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi. Skripsi ini peneliti buat berdasarkan hasil penelitian.

Skripsi ini dibuat oleh peneliti dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ). Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan terutama pada hal kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Laporan ini mungkin tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak sehingga peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Nurahma Hajat, M.S1., selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNJ.
2. Agung Wahyu Handaru., ST., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ.
3. Dra. Umi Mardiyati, M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen FE UNJ.
4. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Agung Kresnamurti RP, ST., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan bantuan materi dan semangat bagi peneliti.

7. *The Spesial One*, terima kasih untuk dukungannya.
8. Teman-teman S1 Manajemen Alih Program 2009.
9. Para responden dalam penelitian ini yang telah mengisi kuesioner.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari masih banyak kekurangan karena waktu. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti maupun pembaca.

Jakarta, 28 Desember 2011

Ariani Putri