

**HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK DENGAN LOYALITAS  
KONSUMEN PADA PRODUK PELUMAS MESIN  
KENDARAAN BERMOTOR**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mencapai Derajat  
Sarjana-S1 Bidang Psikologi dan Fakultas Psikologi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Oleh:

**CHORI ROSITA**  
**NIM F 100 000 009**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2011**

**HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK DENGAN LOYALITAS  
KONSUMEN PADA PRODUK PELUMAS MESIN  
KENDARAAN BERMOTOR**

Yang diajukan oleh :

**CHORI ROSITA  
NIM F 100 000 009**

Telah disetujui untuk dipertahankan  
Di depan Dewan Penguji Skripsi

Telah disetujui oleh :

Pembimbing

**Yudhi Satria Restu, SE., S.Psi., M.Si**

Tanggal, 1 Maret 2011

**HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK DENGAN LOYALITAS  
KONSUMEN PADA PRODUK PELUMAS MESIN  
KENDARAAN BERMOTOR**

Yang diajukan oleh :

**CHORI ROSITA  
NIM F 100 000 009**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 8 Maret 2011  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Penguji Utama

**Yudhi Satria Restu, SE., S.Psi., M.Si**

\_\_\_\_\_

Penguji Pendamping I

**Drs. Mohammad Amir, M. Si**

\_\_\_\_\_

Penguji Pendamping II

**Achmad Dwityanto O, S.Psi., M. Si**

\_\_\_\_\_

Surakarta, 8 Maret 2011  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Fakultas Psikologi  
Dekan

**Susatyo Yuwono, S.Psi., M.Si**

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah dimasukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Saya juga menyatakan bahwa hasil karya ini adalah benar-benar karya saya pribadi, sama sekali tidak melakukan plagiat ataupun meminta jasa pembuatan skripsi dari pihak lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala kesungguhan. Apabila di lain waktu ditemukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan saya, maka saya bersedia menerima konsekuensinya. Surat pernyataan ini merupakan bentuk tanggung jawab moral saya sebagai penulis atau peneliti kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Yang menyatakan  
Surakarta, Maret 2011

(Chori Rosita)  
NIM. F 100 000 009

## **MOTTO**

*“ ...Sesungguhnya dibalik kesulitan itu ada kemudahan...”*

**(QS : Al Insyirah : 6)**

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini penulis persembahkan kepada:

- Bapak (Alm.) dan Ibu tersayang.
- Kakak-kakak tercinta.
- Keluarga besar penulis
- Almamater

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Alhamdulillahirobbil'alamiin, segala puji dan syukur penulis selalu panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala berkah, rahmat, taufik, dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul **“Hubungan antara Citra Merek dengan Loyalitas Konsumen pada Produk Pelumas Mesin Kendaraan Bermotor”** disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh derajat Sarjana S1 Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Susatyo Yuwono, S.Psi., M.Si., selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta dan sekaligus sebagai pembimbing akademik yang bersedia memberikan saran dan nasehatnya hingga terselesainya skripsi ini.
2. Bapak Yudhi Satria Restu, SE., S.Psi., M.Si., selaku pembimbing utama yang dengan ikhlas dan sabar bersedia meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk serta nasehat-nasehatnya sampai terselesainya skripsi ini.
3. Bapak Drs. Mohammad Amir, M. Si., selaku penguji 1 yang bersedia memberikan bimbingan dan arahan sampai terselesainya skripsi ini.

4. Bapak Achmad Dwityanto O, S.Psi., M. Si., selaku penguji 2 yang bersedia memberikan saran dan nasehatnya hingga terselesainya skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar, kepastakan dan tata usaha di Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu dan kelancaran studi selama penulis menimba ilmu di fakultas ini.
6. Bapak (Alm.), Ibu, kakak-kakak dan keluarga besar yang senantiasa memberikan kasih sayang, dorongan, dan doa yang tiada hentinya untuk keberhasilan penulis
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah banyak membantu memberikan dukungan, nasehat serta perhatian kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Hanya melalui doa yang dapat penulis panjatkan kepada Allah SWT, sebagai ungkapan rasa syukur dan terima kasih penulis kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, semoga bantuannya mendapat balasan dan ridlo dari Allah SWT. *Amien ya Rabbal 'alamien.*

***Wassalamu'alaikum wr.wb.***

Surakarta, Maret 2011

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	7
C. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Loyalitas Konsumen.....	9
1. Pengertian Loyalitas Konsumen .....	9
2. Ciri-ciri Loyalitas Konsumen.....	11
3. Aspek-Aspek Loyalitas Konsumen.....	12
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	14
B. Citra Merek.....	20

1. Pengertian Merek .....	20
2. Ciri-ciri Citra Merek .....	22
3. Aspek-aspek Citra Merek.....	24
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra Merek.....	26
C. Hubungan antara Citra Merek dengan Loyalitas Konsumen pada Pengguna Produk Pelumas Mesin Kendaraan Bermotor	30
D. Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	33
B. Definisi Operasional .....	33
C. Populasi, Sampel dan Sampling .....	34
D. Metode Pengumpulan Data.....	35
E. Validitas dan Reliabilitas.....	38
F. Metode Analisis Data.....	40
<b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Persiapan Penelitian .....	42
1. Deskripsi Singkat Oli Mesran .....	42
2. Persiapan Alat Pengumpulan Data.....	44
B. Pelaksanaan Penelitian.....	46
1. Penentuan subyek penelitian.....	46
2. Pengumpulan Data.....	46
3. Pelaksanaan skoring.....	47
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48

C.	Analisis Data.....	51
1.	Uji Asumsi .....	51
2.	Uji Hipotesis.....	52
3.	Rerata.....	52
4.	Sumbangan Efektif.....	53
D.	Pembahasan.....	53
BAB V	PENUTUP.....	56
A.	Kesimpulan .....	56
B.	Saran-saran .....	56
	DAFTAR PUSTAKA .....	58
	LAMPIRAN.....	60

## DAFTAR TABEL

### Tabel:

1. <i>Blue Print</i> Skala Citra Merek.....	45
2. <i>Blue Print</i> Loyalitas Konsumen .....	46
3. Komposisi Aitem Skala Citra Merek yang Valid dan Gugur.....	49
4. Komposisi Aitem Skala Loyalitas Konsumen yang Valid dan Gugur	50
5. Kategorisasi Citra Merek.....	52
6. Kategorisasi Loyalitas Konsumen.....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-lampiran :

1. Skala Penelitian.....	60
2. Skor Skala Try Out .....	68
3. Hasil Penelitian .....	85
4. Norma Kategorisasi.....	92
5. Surat Keterangan Penelitian.....	94

## ABSTRAK

### **Hubungan antara Citra Merek dengan Loyalitas Konsumen pada Produk Pelumas Mesin Kendaraan Bermotor**

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu menurunnya loyalitas konsumen produk pelumas mesin kendaraan bermotor merek Mesarn. Pihak produsen harus berusaha sekuat tenaga untuk mempertahankan pelanggan agar tidak berpindah ke merek lain. Loyalitas konsumen merupakan prestasi puncak yang harus dicapai, meskipun prestasi tersebut bukanlah hal yang mudah, karena loyalitas konsumen merupakan faktor penting bagi perkembangan perusahaan.

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui : (1) Hubungan antara citra merek dengan loyalitas konsumen pada produk pelumas mesin kendaraan bermotor. (2) Tingkat citra merek produk pelumas mesin kendaraan bermotor. (3) Tingkat loyalitas konsumen pada produk pelumas mesin kendaraan bermotor. (4) Sumbangan citra merek pada loyalitas konsumen pada produk pelumas mesin kendaraan bermotor.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen produk pelumas mesin Mesran Super SAE di Berkas Motor yang sudah menggunakan Mesran Super SAE minimal sebanyak tiga kali berturut-turut dalam kurun waktu delapan bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan *purposive sample*. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala yaitu skala citra merek dan skala loyalitas konsumen.

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Ada hubungan positif yang sangat signifikan antara citra merek dengan loyalitas konsumen. Hal ini ditunjukkan hasil.  $r = 0,423$  dengan  $p = 0,001$  atau  $p \leq 0,01$ . (2) Kategori citra merek tergolong tinggi dengan rerata empirik sebesar 113,7316 dan rerata hipotetik sebesar 92,5. (3) Kategori loyalitas konsumen tergolong tinggi dengan rerata empirik sebesar 112,433 dan rerata hipotetik sebesar 75. (4) Sumbangan efektif diperoleh koefisien determinan ( $r^2$ ) sebesar 0,179 sehingga sumbangan citra merek sebesar 17,9% yang berarti masih terdapat 80,1% variabel-variabel lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen diluar variabel citra merek.

**Kata kunci : Citra Merek, Loyalitas Konsumen**