

---

**SKRIPSI**

---

**PENGARUH *CUSTOMER LOYAL* HONDA  
TERHADAP CITRA PT. ROYAL PASIFIK MANDIRI  
SURABAYA**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Komunikasi**



**Oleh:**

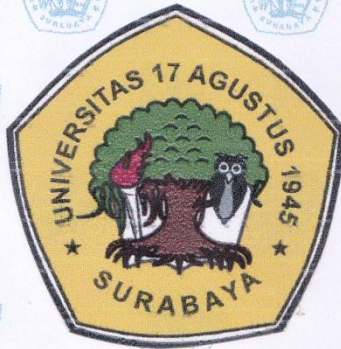
**RAKHMAWATI  
NBI: 1151400949**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH CUSTOMER LOYAL HONDA  
TERHADAP CITRA PT. ROYAL PASIFIK MANDIRI  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Komunikasi**



**Oleh:**

**RAKHMAWATI  
NBI: 1151400949**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**2018**

**Lembar Persetujuan Skripsi**

Nama : **Rakhmawati**  
NBI : **1151400949**  
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**  
Judul : **PENGARUH CUSTOMER LOYAL HONDA TERHADAP  
CITRA PT. ROYAL PASIFIK MANDIRI SURABAYA.**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

  
**Dr. Endro Tjabiono, MM**

Surabaya, Juli 2018  
Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing

  
**Dra. Indah Murti, M.Si**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Dan Diterima Untuk Memenuhi Syarat-syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

**Pada Tanggal, 4 Agustus 2018**

**Dewan Penguji:**

**1. Dra. Indah Murti, M.Si**  
**Ketua**

**2. Drs. Jupriyono, M.Si**  
**Anggota**

**3. A.A.I Prihandari Satvikadewi, S.Sos M.Med.Kom**  
**Anggota**

**Mengesahkan**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**Dr. Endro Tjahjono, MM**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rakhmawati  
NBI : 1151400949  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : PENGARUH CUSTOMER LOYAL HONDA TERHADAP  
CITRA PT. ROYAL PASIFIK MANDIRI SURABAYA.

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 2 Agustus 2018  
Yang Membuat Pernyataan



(Rakhmawati)

## **Motto**

“ketenangan dan kebahagiaan itu tak ternilai, tak dapat di ukur, maka BERSYUKUR adalah cara untuk memperoleh ketenangan dan kebahagiaan tersebut”.

## Abstrak

Sebuah perusahaan dapat dikatakan sukses dalam persaingan adalah perusahaan yang mampu berusaha untuk mencapai tujuan. Mampu menciptakan dan mempertahankan hubungan baik dalam hal bisnis dengan para pelanggannya. Untuk mencapai tujuan tersebut, setiap perusahaan harus mengupayakan menghasilkan dan menyampaikan barang (produk) dan jasa yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen dengan harga yang pantas atau sesuai (*reasonable*).

Dengan demikian setiap perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan bagaimana perilaku konsumen yang ada di pasar sasarannya, bagaimana komunikasi yang baik dari dalam perusahaan dan pasar tentunya. Keberlangsungan suatu perusahaan tersebut sebagai organisasi yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar sangat dipengaruhi dari beberapa faktor, salah satunya perilaku konsumen.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan cara memilih sampel dari 100 data *customer*. Dari hasil penyaringan data yang memenuhi kriteria sebagai *customer loyal* Honda, maka penulis gunakan sebagai bahan untuk penyajian data.

Hasil pengujian Citra (Y) menyatakan bahwa nilai sig. untuk pengaruh X terhadap Y adalah sebesar  $0.002 < 0,05$  dimana  $r$  hitung  $0,834 > r$  tabel  $0,196$ . Koefisien determinasi R square sebesar  $0,696$  atau  $69,6\%$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, dimana artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pengaruh *customer loyal* (X) dan Citra (Y).

## ***Abstract***

*A Company can be successful in competition is a company who able to strive to achieve goals. Able to create and maintain good relationship in terms of business with its customers with reasonable price. Those each company must be able to understand the desire and the consumer behavior in the target market, how good communicatins from within the company as an organization that is able to meet the needs and wants of market is influenced from several factors, one of them is consumer behavior.*

*In this study, researchers used the method of purposive sampling, which is the sampling is chosen by selections samples from 100 customers data from the results by filtering data of Customer PT. Royal Pasifik Mndiri Surabaya. If the data meet the criteria as a customer loyal of Honda, the authors used as materials for the presentations data.*

*The result of image test, states that the value of sig. for the effect of X to Y is  $0.002 < 0.05$  where  $r \text{ count } 0.834 > r \text{ table } 0.1966$ . The coefficient of determination R square of 0.696 or 69.6%. So, it can be concluded that Hypotesist is accepted, which means there is significant influence between percepotions (X) and the images (Y).*



## **Kata Pengantar**

Assalamualaikum wr. wb.

Bismillah, Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi “Pengaruh Persepsi *Customer Loyal* Honda terhadap Citra PT. Royal Pasifik Mandiri Surabaya”. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan sehingga dapat memberikan kelancaran .

Ucapan terima kasih tidak lupa penulis haturkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini. Penulis sadar bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, pada kesempatan ini, dengan segala hormat, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dra. Indah Murti, M.Si selaku dosen pembimbing pertama sekaligus dosen wali, yang bersedia meluangkan waktu, membimbing dan membagi ilmu demi kelancaran proses berlangsungnya penelitian serta penulisan skripsi ini.

2. Ibu Fitri Norhabiba, S.AB., M.I. Kom selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, dan memberi ilmu serta masukan dari awal penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini dengan sabar.
3. Teruntuk Ibu Sartini tercinta, Wanita terhebatku, yang selalu mendo'akan dengan tulus dan penuh kasih sayang, memberikan dukungan moril dan materiil, penuh rasa bangga. Terima kasih Ibu, engkau teristimewa.
4. Bapak Suyatmo Kaman dan 8 Kakak, keponakan, dan cucu saya tercinta di Banjarnegara yang selalu mendo'akan dalam setiap langkah penulis mulai dari kecil hingga saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, kalian yang terbaik.
5. Untuk pembimbing pribadi dalam penulisan skripsi ini, Arrears Ardanna dan Eko Pujianto yang terkadang drama tetapi tetap sabar dan senantiasa membimbing dalam penulisan skripsi ini.
6. Untuk teman seperjuangan, Marinda, Sugeng, Anisah, Cipta, Dewi, Abu, Danish, Rere, Deby, Jerry, Agatha, Eka dan yang ter-spesial Arrears mulai dari awal semester hingga semester ini berakhir, terima kasih untuk suka duka, warna-warni dan doa-doa terbaik yang kalian berikan dalam perkuliahan ini.
7. Untuk teman-teman istimewa Ririn, Fania, Arya, Riskia, Clivara, Adlina, "ayo semangat dan doa juga untuk kalian dipermudah selesaikan studi S2 dan S1-nya". Kalian teman terbaik dalam doa dan situasi apapun.
8. Untuk rekan kerja SPV Pak Indra dan team di Honda Mandala Mandiri Surabaya, terima kasih atas doa dan dukungan dari awal tahun 2018 ini, sukses selalu.
9. Untuk teman-teman divisi kwu Sity, Nike, Guruh, Wildan, Putra, Daniel, Ilham, Nurul, Alvin dengan keseruan dan hal-hal baik nya selama 3 bulan terakhir, kalian baik semoga terus menjadi pribadi yang baik.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan penulis satu persatu yang turut memberikan bantuan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya, dan berguna bagi pihak instansi. Karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan peneliti guna penyempurnaan Skripsi ini.

Demikian kami sampaikan  
Wassalamuallaikum Wr. Wb

Surabaya, 2 Agustus 2018

Rakhmawati

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Persetujuan .....	ii
Lembar Pengesahan .....	iii
Lembar Pernyataan Orisinalitas .....	iv
Abstrak .....	v
Abstract .....	vi
Motto .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Bab I   Pendahuluan .....	1
1.1   Latar Belakang .....	1
1.2   Rumusan Masalah .....	4
1.3   Tujuan Penelitian .....	4
Bab II   Kajian Pustaka .....	5
2.1.   Hasil Penelitian Terdahulu .....	5
2.2.   Kajian Teoritis .....	10
2.2.1. <i>Customer Loyal</i> (Pelanggan Setia) .....	10
2.2.1.1.   Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Customer Loyal</i> .....	12
2.2.1.2.   Indikator <i>Customer Loyal</i> .....	15

	2.2.2. Citra .....	16
	2.2.2.1. Definisi Citra .....	16
	2.2.2.2. Pembentukan Citra .....	17
	2.3. Teori S-O-R .....	19
	2.4. Hipotesis .....	20
Bab III	Metodologi Penelitian .....	21
	3.1. Metodologi Penelitian .....	21
	3.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	21
	3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	21
	3.3.1. Populasi .....	21
	3.3.2. Sampel .....	21
	3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	21
	3.4. Variabel Penelitian .....	22
	3.4.1. Variabel Dependent/Variabel Terikat (X) .....	23
	3.4.2. Variabel Independent/Variabel Bebas (Y) .....	23
	3.5. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional .....	24
	3.5.1. Definisi Konseptual .....	24
	3.5.2. Definisi Operasional .....	24
	3.6. Jenis dan Sumber Data .....	25
	3.6.1. Kuesioner .....	25
	3.6.2. Sumber Data .....	26
	3.7. Instrumen Penelitian .....	26
	3.7.1. Uji Validitas .....	26
	3.7.2. Uji Reliabilitas .....	26
	3.8. Teknik Analisa Data .....	27
	3.9. Model Analisa .....	29
	3.10. Proses Pengolahan Data .....	30
Bab IV	Penyajian Data dan Pembahasan .....	31
	4.1. Deskripsi Penelitian .....	31
	4.1.1. Sejarah Perusahaan .....	31
	4.1.2. Tujuan Perusahaan .....	32
	4.1.3. Visi & Misi Perusahaan .....	32
	4.1.4. Struktur Organisasi .....	33
	4.2. Penyajian Data .....	33
	4.2.1. Karakteristik Responden .....	33
	4.2.1.1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	34
	4.2.1.2. Distribusi Responden Berdasarkan	

	Jenis Kelamin .....	34
	4.2.1.3. Distribusi Responden Berdasarkan Kriteria <i>Customer</i> .....	34
	4.2.2. Uji Validitas .....	35
	4.2.3. Uji Reliabilitas Instrumen .....	36
	4.2.4. Interpretasi Skor Perhitungan .....	36
	4.2.4.1. Tanggapan Terhadap Variabel (X) Pengaruh Customer Loyal Honda .....	36
	4.2.4.2. Tanggapan Terhadap Variabel (Y) Citra PT. Royal Pasifik Mandiri .....	41
	4.3. Distribusi Nilai Skor .....	45
	4.4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	45
	4.5. Uji Penelitian .....	47
	4.5.1. Uji Hipotesis (F) .....	47
	4.5.2. Uji Partial (t) .....	47
	4.6. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	48
Bab V	Penutup .....	51
	5.1. Kesimpulan .....	51
	5.2. Rekomendasi .....	51
	5.2.1. Bagi Instansi .....	51
	5.2.2. Pengembangan Penelitian .....	51
	5.3. Keterbatasan Penelitian .....	52
	Daftar Pustaka .....	53
	Lampiran	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Terbentuknya Citra .....	19
Gambar 3.1	Model Analisa Data .....	29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi .....	33

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 3.1. Definisi Operasional.....	24
Tabel 3.2. Tabel Reliabilitas Suatu Penelitian .....	27
Tabel 3.3. Kategori Penilaian Skala <i>Likert</i> .....	28
Tabel 3.4. Kriteria Interpretasi Skor .....	29
Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	34
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Kriteria <i>Customer</i> .....	35
Tabel 4.4. Uji Validitas Pengaruh <i>customer loyal</i> .....	35
Tabel 4.5. Uji Validitas Citra .....	36
Tabel 4.6. Uji Reliabilitas Pengaruh <i>customer loyal</i> .....	36
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas Citra .....	36
Tabel 4.8. Pernyataan 1 .....	37
Tabel 4.9. Pernyataan 2 .....	37
Tabel 4.10. Pernyataan 3 .....	38
Tabel 4.11. Pernyataan 4 .....	38
Tabel 4.12. Pernyataan 5 .....	39
Tabel 4.13. Pernyataan 6 .....	39
Tabel 4.14. Pernyataan 7 .....	40
Tabel 4.15. Pernyataan 8 .....	40
Tabel 4.16. Pernyataan 1 .....	41
Tabel 4.17. Pernyataan 2 .....	41
Tabel 4.18. Pernyataan 3 .....	42
Tabel 4.19. Pernyataan 4 .....	42
Tabel 4.20. Pernyataan 5 .....	43
Tabel 4.21. Pernyataan 6 .....	43
Tabel 4.22. Pernyataan 7 .....	44
Tabel 4.23. Distribusi Nila Skor .....	45
Tabel 4.24. Hasil Uji Regresi .....	46
Tabel 4.25. Hasil Signifikansi Pengaruh <i>customer loyal</i> .....	46
Tabel 4.26. Hasil Uji Hipotesis (F) .....	47
Tabel 4.27. Hasil Uji Partial (t) .....	48



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3: Hasil Output SPSS-24

Lampiran 4: Surat Ijin Penelitian

Lampiran 5: Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 6: Kartu Berita Revisi

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya :

Nama : RAKHMAWATI

Nomor Mahasiswa : 1151400949

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH CUSTOMER LOYAL HONDA TERHADAP  
CITRA PT ROYAL PASIFIK MANDIRI SURABAYA

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan demikian saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 26 SEPTEMBER 2018



(RAKHMAWATI)