

**PENGARUH KESESUAIAN CITRA DIRI TERHADAP
KESUKAAN MEREK DAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK "NOKIA"
“(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Disusun oleh:

IKA ARI SUSANTI
20040410095

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2008

**PENGARUH KESESUAIAN CITRA DIRI TERHADAP
KESUKAAN MEREK DAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK "NOKIA"**

"(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)"

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2008

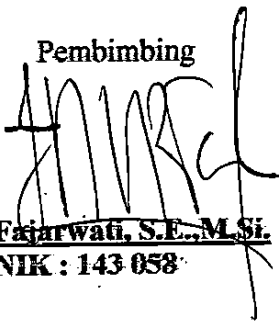
SKRIPSI

**PENGARUH KESESUALAN CITRA DIRI TERHADAP
KESUKAAN MEREK DAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK "NOKIA"**

"(Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)"



Pembimbing


Fajarwati, S.E., M.Si.
NIK : 143 058

Tanggal 26 Januari 2008

~~Musoban Anwar S.E.M.Si~~
NKK: 143014

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

~~Hasnah Ramiyah S.E.M.Si~~
Anggota Tim Penguji
~~Fajarwati S.E.M.Si~~
Anggota Tim Penguji



Skripsi ini telah Dujikan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 27 Februari 2008
Yang terdiri dari

Oleh
IKA ARI SUSANTI
20040410095

SKRIPSI
PENGARUH KESESUAIAN CITRA DIRI TERHADAP
KESUKAAN MEREK DAN KEPuasan KONSUMEN
PADA PRODUK "NOKIA"
Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ika Ari Susanti

Nomor Mahasiwa : 20040410095

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **"PENGARUH KESESUAIAN CITRA DIRI TERHADAP KESUKAAN MEREK DAN KEPUASAAN KONSUMEN (Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)"**.

tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 26 Januari 2008

Ika Ari Susanti

MOTTO

Tidak ada yang tidak mungkin, selalu ada jalan kemanapun, dan jika kita memiliki keinginan berarti kita memiliki kekayaan, hampir tidak ada alasan untuk mengatakan sesuatu itu mustahil.

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain.

(Al Insyiroh 6-7)

Kau memperoleh kekuatan, keberanian dan rasa percaya diri dari setiap pengalaman yang membuat berhenti sejenak untuk menghadapi rasa takutmu (Eleanor Roosevelt)

Jadikanlah sesuatu yang baru menjadi pengalaman yang indah bukan menjadi pengalaman yang buruk yang membuat kita akan cenderung terbawa oleh penyesalan

Kebodohan datang bukan dari orang lain melainkan datang dari diri sendiri,

Jadi jangan pernah menyalahkan orang lain

Emancipation yourselves from mental slavery

Be your self and Tetap Semangat (1985)



"THANKS TO"

- ❖ Ibu Fajarwati, S.E., M.si. yang telah membimbing, mengarahkan, dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
- ❖ Ayahanda Terhebat yang menjadi inspiratorku yang telah membimbingku, mendidik, dan selalu mendoakanku sampai selesai kuliah.
- ❖ Ibunda Terkasih terima kasih telah melahirkan, membesarkan, mendidik, dan selalu melimpahkan doa serta kasih sayang dan cintanya yang tak berujung yang mengiringi setiap nafas dan langkahku. I love you Mom
- ❖ My Brother Dwi dan Trio (Jangan Main Terus De') yang telah memberikan cinta dan kasih sayangnya tiada henti kalian adalah milikku yang paling berharga.
- ❖ Le Yanti dan Om Yanto makasih untuk kasih sayang, cinta, support pulsanya, doa dan dukungannya, kalian adalah orang tua kedua bagiku.
- ❖ Simbok dan Mbah kakung di Mangir, Purworejo dan Klaten terima kasih atas cinta, kasih dan segalanya untukku.
- ❖ Keluarga Besar di Mangir Bantul, Purworejo dan Klaten terima kasih untuk kasih sayang, doa, dukungan, dan motivasinya, tanpa kalian aku gak bisa seperti ini.
- ❖ Mas Wiwit dan Mba Tika Makasih atas support, akhirnya Qt bisa wisuda bareng yo mas. Ayo mb tika tetap semangat!!!!
- ❖ Alex Junianto makasih atas kasih sayang, cinta, waktu serta suportnya yang tiada henti dalam menyelesaikan skripsiku ini. An juga harus semangatnya yo!!!!
- ❖ Dua sahabatQ di Yogya RiaNa Pati Tullen alias Mimin 'n desy Cilacap City, walaupun pendadaran qt ga bareng tapi tetap satu jua yaitu" LULUS n WISUDA BARENG"
- ❖ PeNghuni dan ex Kost Cantik Abimanyu no 51: Mb Rani, Mb Ita, Mb Tami, Mb Teta, Ana (yang dietnya gagal terus), yani, yeni, sita (adek kecil) dan mbaknya serta penghuni baru yanti makasih atas pertemanan selama ini, smoga kalian juga cepat lulus dan cepat Nikahhh...
- ❖ Mas Erik makasih atas bantuan dan supportnya, Mba Hestrin jangan pesimis dunk.

- ❖ All Kru IMM: Kawan² seperjuangan Q Amri (ayo NdUt kapan kamu Nyusul??? Kuliah yang bener sich), Sby, Firman Anis(makasih atas perhatiannya selama ini), Agung (thanks atas Kesabarannya)& Hatta si bayi Ajaib. Adek² Pengurus IMM yang sekarang: Halim, Amien, phee, Andi "Memed", Dicky geLo tp Asyikk, Riris, Susi, Imam, gOod, Listiyo, Trio Centil (Tika, Leny, Ida) n Trio Kompetitor (Ira, Rosa, Asmoro) Arif, Angger, Mitha, Cris & Adek² yang baru DAD. Tetap SeMangat yo...dan Teman²Q di cbg A.R Fakhrudin: Mar'uf, Anit, uLul, Hendry, JOko, Helmi, Nizar, Kholis, Ansori, Hasan Al-Bana, Irul. Serta Para DPI²Q Seseput IMM (Bang Bowo, Bang IjaL, Bang Andre, Bang Dicky, n Bang Dayat), Bunda & ka'Uyunk (Makasih atas perhatian dan Kasih sayangnya), Bang Alunk (Terima kasih atas perhatian n marah²nya), Mas Bayu, Akang Ibink, Mas Zigit, Teh Ilpah, Umi Sukri(cie,cie akhirnya nikah juga) Makasih Atas Perhatian Motivasinya selama ini.
- ❖ Sahabat²Q di Jakarta: Eka"teman kecilku hingga sekarang"(teman SMU) QQ, Lyenda, Fitri"Q-think", Asenk, Alm. Kus, Doger, Ari, Andre, Ncu, Iyod, (teman SMP) Narto, Siwi, Chia, Gilang, Ghofur, Agus n Agung.
- ❖ Manusia² aneh & ex di WisMa Sapta, Hendi, Vindi, Vicki. Uda Didit (cpt dpt Jodoh N cpt Nyusul S-1 yo), Ying-ying Upic moga cpt dptin cwk impian n sukses yo..Yaya makasih atas pinjaman printerya, jutex sich, tp aslinya baik qo, untung ada yaya & Unggul n kasih kemarin ikut² an ribet belain Ika.
- ❖ Konco² yang Ada di *Manajemen & Konsentrasi Pemasaran*. Nenek, Lia dan Suaminya Aa Asep (Met dan...), Dwi & Nana (semangat..semangat), Nirina (Anakan bawall), Diana, Dewi Welut, Afiz, Wawan jgan jd buaya lg, Imron fending frenzy, Bowo, Agung, Heri (Makasih Pinjaman bukunya..hihi..). *Manajemen B*. My Brother (Dhani, Jaka n Crespo) n My Sister (Teh Mitha), Charles Angel (Tiwi, Sari, n Ance), Nazli si Hitam Kereta Api, Pak Qus², Coco genbi, Mamed cowok Metro mini, Fajar Banjar, Rahadian, Ni'am, Elly, Hanif Bala Dewa, Aris Pak Haji giLa, si pasangan serasi (Gia n Okta), Aning, Ika Hepsya, Momo dan cemuanya dech...
- ❖ Staf TU UMY, Mb Mar, Pak Fuad n Kang Dirman Asisten Prodi, dll
- ❖ Terima kasih untuk semua orang yang tidak bisa aku sebutin disini, terima

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kesesuaian citra diri terhadap kesukaan merek dan kepuasan konsumen. Sobyek yang digunakan dalam penelitian adalah Mahasiswa UMY dan obyeknya adalah telepon seluler (ponsel) pada produk Nokia.

Teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling* dengan jumlah sampel 210 responden. Hasil penyebaran tersebut, kuesioner sebanyak 13 sampel tidak layak. Sedangkan sampel sebanyak 197 dinyatakan layak. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan regresi linier sederhana, Uji t, MANOVA, dan koefisien determinasi.

Berdasarkan analisis pertama diperoleh hasil bahwa kesesuaian citra diri berpengaruh terhadap kesukaan merek. Hal ini menggambarkan bahwa seorang konsumen dalam melakukan pembelian sebuah produk akan mempertimbangkan kesukaan merek untuk mengangkat citra dirinya. Hasil analisis kedua diperoleh hasil bahwa kesesuaian citra diri berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian citra diri akan memfasilitasi secara positif tingkah laku dan kebiasaan terhadap produk maupun merek.

Hasil Analisis ketiga menunjukkan kesesuaian citra diri berpengaruh terhadap kesukaan merek dan kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa suatu proses pemilihan, pengorganisasian dan penafsiran dapat menciptakan suatu gambaran tentang produk/perusahaan yang bermutu tinggi. Kondisi ini akan mencerminkan bahwa konsumen menggunakan suatu produk untuk memperlihatkan konsep diri yang terdapat dalam dirinya sendiri.

Kata kunci : konsep diri, kesesuaian citra diri, kesukaan merek dan kepuasan konsumen.

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the influences of self image congruity related to brand preferent and costumer satisfaction. Student of UMY is being used as the subject and Nokia product phone cellular is the object for this research.

Convenience sampling is used as the sampling technique with amount 210 respondent sample. The spreading result, 13 sample improper while 197 sample expressed competent. This research is using first simple linier regression, MANOVA, T-test, determination coefficient as the analyzer.

The first analysis result shows that is that self image congruity have an effect on brand preferent. This thing describe that when a consumer doing purchase a product will consider brand preferent to lift the self image congruity. The second analysis result shows that is that self image congruity have an effect on costumer satisfaction. This matter discribed that self image congruity of positive facility in behaviour and habit to brand and product.

The the third analysis showed that self image congruity have an effect on brand preferent and costumer satisfaction. This matter indicate that an election process, organization and interpretation can create an picture concerning to the gilt edgedness product. This condition will express that consumer use an product to show the, self image congruity there are in their/his self.

Keyword : self concepit, self image congruity, brand preferent, and costumer satisfaction.

KATA PENGANTAR



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Puji syukur kepada Allah SWT raja dari segala raja. Sholawat serta salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, begitu pula atas keluarga dan sahabatnya. Hanya karena ridho Allah, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **PENGARUH KESESUAIAN CITRA DIRI TERHADAP KESUKAAN MEREK DAN KEPUASAAN KONSUMEN (Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**”.

Skripsi ini ditulis dalam upaya melengkapi syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1, dan lebih dari itu sesungguhnya penelitian ini merupakan rangkuman proses pembelajaran yang telah ditempuh selama masa perkuliahan. Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam skripsi ini, akan tetapi walaupun sedikit semoga dapat memberi pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan para pembaca.

Dalam penulisan ini tentunya tidak lepas dari rintangan, suka dan duka. Akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, maka segala macam hambatan dapat teratasi. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi sekaligus juga telah memberikan bimbingan, saran-saran, dan berbagai

2. Ibu Fajarwati, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak mencurahkan tenaga, pikiran dan kesabarannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, saran-saran, dan berbagai kemudahan yang bermanfaat bagi penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Isthofaina Astuti, S.E.,M.Si dan Ibu Hasnah Rumiati, S.E., M.Si. selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan nilai terbaik untukku dan memberikan masukan serta saran-sarannya yang bermanfaat bagi skripsi ini.
4. Ayahanda, Ibunda dan seluruh keluarga besarku, yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil kepada penulis.
5. Seluruh staf pengajar FE Manajemen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, baik langsung atau tidak langsung yang sangat bermanfaat di masa mendatang.

"Tidak ada gading yang tak retak", demikian pula halnya dengan skripsi ini. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang membangun guna dijadikan pertimbangan untuk perbaikan skripsi.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya praktisi dalam bidang manajemen.

Amin Ya robbal 'Alamin

Yogyakarta, 26 Januari 2008

(Ika Ari Susanti)

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTI SARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Citra.....	11
B. Konsep Diri.....	12
C. Kesesuaian Citra.....	14
D. Kesukaan Merek.....	15
E. Kepuasan Konsumen.....	17
F. Teori Kepuasan Konsumen.....	18
G. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	20
H. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
I. Hipotesis Penelitian.....	26
J. Model Penelitian.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Subyek dan Obyek Penelitian.....	28
B. Jenis Data.....	28
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Definisi Operasional Variabel.....	30
F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	35
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	44
B. Analisis Deskriptif.....	53
C. Karakteristik Responden.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel

4.1 Jenis Kelamin Responden	55
4.2 Fakultas Responden.....	55
4.3 Hasil Analisis Uji Validitas.....	56
4.4 Hasil Analisis Reliabilitas	57
4.5 Hasil Regresi Linier Sederhana	58
4.6 Hasil Regresi Linier Sederhana.....	59
4.7 Hasil Uji MANOVA	60
4.8 Hasil Koefisien Determinasi Pertama	61
4.9 Hasil Koefisien Determinasi Kedua	61

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1. Kuesioner**
- 2. Hasil Analisis Deskriptif**
- 3. Hasil Analisis Instrumen Penelitian**
- 4. Hasil Analisis Regresi Sederhana**
- 5. Hasil Analisis MANOVA**
- 6. Surat Perizinan Riset**