

**FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CITRA MEREK
YAMAHA MIO DI KALANGAN KOMUNITAS YAMAHA MIO
MATARAM INDIE OTOPEL JOGJA**

**FACTORS INFLUENCED THE BRAND IMAGE OF YAMAHA MIO
AT THE COMMUNITY OF YAMAHA MIO MATARAM INDIE OTOPEL
JOGJA**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan
guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1)**



Disusun Oleh:

**SITI NURJANAH
2003 053 0194**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Telah dipertahankan dan disahkan dihadapan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari / Tanggal : Selasa, 9 September 2008
Jam : 12.00 - 14.00 WIB
Tempat : Ruang Hibah Ilmu Komunikasi

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

(Yeni Rosilawati, S.IP., SE, MM)

Penguji I

(Krisna Mulawarman, S.Sos)

Penguji II

(Muria Endah S., S.IP., M.Si)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)
Tanggal 9 September 2008




Fajar Iqbal, S.Sos., M.Si

SKRIPSI

Telah dipertahankan dan disahkan dihadapan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Nama:

Tanggal : Selasa, 9 September 2008
Jam : 12.00 - 14.00 WIB
Tempat : Ruang Hibah Ilmu Komunikasi

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua


(Yeni Rosliawati, S.P., SE, MM)

Penguji I



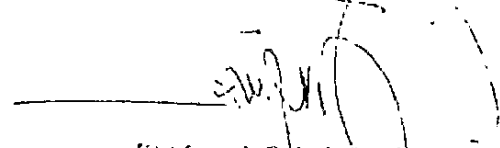
(Kristina Koberman, S.Sos)

Penguji II



(Nuria Endah S.S.P., M.Si)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Perguruan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)
Tanggal 9 September 2008



Fajar Abdur S.Sos, M.Si
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

HALAMAN MOTTO

*"Tidak ada penderitaan dalam hidup ini,
kecuali orang yang membuat dirinya sendiri menderita."*

Kebiduan ini tidak ada yang pasti,

tetapi kita harus berani memastikakan apa-apa yang pantas kita raih.

Suatu pekerjaan yang telah dikerjakan dengan sempurna hati

tidak akan sia-sia.

Waktu itu tidak akan kembali,

maka pergunakanlah waktu sebaik-baiknya.

"Ngilmu Iku"

Kalakeone Kanthi Laku

Lekasane Lamun Kas

Tegese Kas Nyantosani

Setya Budaya Pangekese Dir Angkara

(Wedhatama)

(Māori)

Whānau Whānau Whānau Whānau Whānau

Whānau Whānau Whānau

Whānau Whānau Whānau

Whānau Whānau Whānau

Whānau Whānau

Whānau Whānau Whānau Whānau Whānau

Whānau Whānau Whānau

Whānau Whānau

Whānau Whānau Whānau Whānau Whānau Whānau

Whānau Whānau Whānau Whānau Whānau Whānau

Whānau Whānau Whānau

Whānau Whānau Whānau Whānau Whānau

Whānau Whānau Whānau Whānau

Whānau Whānau

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, akhirnya skripsiku selesai juga.

Aku ingat perjuanganku, dalam menyelesaikan skripsi ini.

Begitu banyak rintangan yang menemani langkahku, dalam menuju suatu keberhasilan.

Terik, hujan, keringat dan air mata-ku selama kurang lebih satu setengah tahun ini, akhirnya terbayar sudah.

Semua hasil kerja keras-ku ini aku persembahkan kepada:

Kedua orangtua-ku tercinta, Alm. Bapak Rachmat

Ibu Jumanah

Kakak-ku Mbak Nur dan Adik-ku Nurul

Keponakanku, Nissa

Kekasihku, Mas Dwi

Aku sayang kalian..

THANKS TO

- ❖ *Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Serta Nabi Muhammad SAW yang selalu menjadi panutan dalam hidup.*
- ❖ *Kedua orang tuaku tercinta, Alm Bapak Rachmat dan Ibu Jumanah. Terimakasih telah memberikan kasih sayang yang begitu besar kepadaku.*
- ❖ *Untuk saudara-saudaraku, Mba Nur, Nurul, Theo, Mas BG, dan keponakanku yang paling lucu Nissa. Aku sayang kalian semua..*
- ❖ *Untuk kekasihku tercinta, Mas Dwi. Terimakasih atas dukungannya, terimakasih karena dengan setia menemaniku dalam melewati perjalanan yang panjang dan melelahkan ini. Love U Beb..!*
- ❖ *Untuk sahabatku Yayak, terimakasih atas dukungan yang selama ini diberikan. Buruan diselesaikan skripsinya, tetap SEMANGAT dan salam buat keluarga.*
- ❖ *Untuk sahabatku Denny, tetap sabar dan jangan menyerah, aku yakin kamu bisa! SEMANGAT!!!*
- ❖ *Untuk sahabatku Tita, terimakasih atas bantuannya dalam menyelesaikan halaman ini. Akhirnya kita LULUS juga tha!*
- ❖ *Untuk teman-teman IK' 2003 khususnya kelas D, Rina (abis ini mau nikah ya? jangan lupa undangannya ya..), Meneng (neng, kita wisuda bareng loh!),*

Lalita (cepat diselesaikan skripsinya!), Koko (kita semua kangen kamu ko, kapan ngampus lagi?), Dhino dan Murry (thanks atas support dan sarannya).

- ❖ *Untuk teman-teman IK' 2003 yang lain, Afi, Nunung, Titi, Arum, Endah, dan teman-teman yang lain yang tidak bisa aku sebutkan satu-per satu.*
- ❖ *Untuk teman baruku Isa, thanks atas support dan bantuannya. Kapan jalan-jalan lagi..?*
- ❖ *Untuk Fitri Hartati, kapan ke Jogja lagi? Aku kangen banget sama kamu..*
- ❖ *Untuk Mba Sity (Bigi), makasih karena udah nemenin aku wira-wiri.*
- ❖ *Untuk Gery, akhirnya aku selesai juga ger! Jalan-jalan lagi yuk..*
- ❖ *Untuk mas Herman n mas Udin, makasih atas bantuan yang begitu besar sehingga skripsi ini dapat selesai. Makasih juga karna dah nemenin aku nyelesaikan bab ini hingga larut*
- ❖ *Untuk seluruh kru MATARAM INDIE OTOPED (MIO) Jogja, khususnya Mas Wahyu, Cahyo, Raka, Mas Andi. Terimakasih atas ijin penelitiannya, thanks atas kerjasamanya selama ini.*
- ❖ *Dan seluruh karyawan dan civitas Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, khususnya Pak Jono dan Mba Sity. Serta seluruh karyawan Perpustakaan UMY, terimakasih atas bantuan dan informasinya.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah serta inayah-Nya yang telah memberikan berbagai kemudahan dan kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CITRA MEREK YAMAHA MIO DI KALANGAN KOMUNITAS YAMAHA MIO (MATARAM INDIE OTOPED) JOGJA". Dengan cinta dan kasih sayang-Nya serta kesempatan yang diberikan inilah, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini ditujukan sebagai bentuk referensi tambahan untuk lebih mengetahui apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi citra merek sebuah produk khususnya produk sepeda motor. Disamping itu, skripsi ini juga berfungsi sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana S-1 pada Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, tentu banyak sekali bentuk tantangan maupun hambatan yang penulis hadapi, namun berkat do'a, dukungan, bimbingan dan nasehat serta bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun materi yang tak ternilai harganya, akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan juga. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menghaturkan untaian kata terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, dukungan, dan doa yang begitu besar sehingga semua terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Fajar Iqbal, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Ibu Muria Endah Sukowati, S.IP, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Yeni Rosilawati, S.IP, SE, MM selaku pembimbing I skripsi yang selalu sabar membimbing pebulis dengan teliti. Terimakasih penulis haturkan, atas semua kritikan saran serta masukan yang diberikan sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Krisna Mulawarman, S.Sos selaku pembimbing II skripsi. Terimakasih atas semua kritikan dan saran serta dukungan yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Muria Endah Sukowati, S.IP, M.Si selaku penguji skripsi. Terimakasih atas kemudahan yang diberikan, atas semua bentuk masukan maupun kritikan dan saran yang membangun yang diberikan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Pengajar Ilmu Komunikasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas ilmu yang sangat bermanfaat yang diberikan kepada penulis selama di bangku perkuliahan. Dan semua ilmu yang diberikan tidak ada yang terbuang sia-sia.
7. Seluruh staff & karyawan Fisipol UMY, khususnya Pak Jono dan Mba Siti (Rg. Jurusan IK), terima kasih atas semua infonya.
8. Seluruh karyawan Perpustakaan UMY, yang selalu memberikan bantuannya, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
9. Segenap civitas akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati, penulis berharap agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan akibat keterbatasan pengetahuan, pengalaman, pemahaman, dan kepustakaan, maka penulis akan sangat menghargai apabila karya kecil ini mendapatkan berbagai kritik maupun saran yang membangun.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 11 November 2008

CITI NIDYANA D

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAKSI.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Kerangka Teori.....	6
E. 1. Komunikasi Pemasaran.....	6
E. 2. Perilaku Konsumen.....	7
E. 3. Citra Merek	10
a. Pengertian Merek	11
b. Merek dan Produk	12

c. Pentingnya Citraan terhadap Merek	13
E. 4. Komunitas	16
a. Pengertian Komunitas.....	16
b. Ciri Komunitas	18
c. Komunitas dan Konsumen.....	20
E. 5. Citra dan Komunitas	21
a. Citra dimata Komunitas dan Konsumennya	21
b. Indikator Citra Merek dimata Komunitas.....	21
E. 6. Faktor- faktor yang mempengaruhi Citra Merek	23
a. Periklanan	24
b. Kualitas Produk	28
c. Kualitas Pelayanan.....	30
d. Promosi Penjualan	31
F. Kerangka Pemikiran	32
G. Definisi Konseptual.....	32
H. Definisi Operasional	33
H.1. Citra Yamaha Mio	34
H.2. Periklanan.....	35
H.3. Kualitas Produk	35
H.4. Kualitas Pelayanan	36
H.5. Promosi Penjualan.....	37
I. Metode Penelitian.....	38
I. 1. Jenis Penelitian	38

I. 2. Lokasi	38
I. 3. Populasi	38
I. 4. Sampel	39
I. 5. Metode Pengumpulan Data	40
a. Kuesioner	40
b. Studi Pustaka	40
I. 6. Teknik Pengukuran Skala	40
J. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	41
J.1. Validitas	41
J.2. Reliabilitas	42
J.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	43
K. Teknik Analisis Data	44
K.1. Analisis Kuantitatif Deskriptif	44
K.2. Analisis Faktor	45
K.3 Analisis Regresi	46
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....	47
A. Yamaha Motor Indonesia	47
B. Yamaha Mio	51
C. Mataram Indie Otoped Jogja	53
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	58

A.1. Citra Yamaha Mio	58
A.2. Periklanan	59
A.3. Kualitas Produk	60
A.4. Kualitas Pelayanan	62
A.5. Promosi Penjualan	63
B. Deskripsi Responden	63
B.1. Jenis Kelamin	63
B.2. Usia	64
B.3. Lama Menjadi Anggota Klub	65
C. Hasil Penelitian	65
C. 1. Pengaruh Periklanan terhadap Citra Yamaha Mio	65
C. 2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Citra Yamaha Mio	68
C. 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Yamaha Mio	70
C. 4. Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Citra Yamaha Mio	73
C. 5. Pengaruh Periklanan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan terhadap Citra Yamaha Mio	75
D. Pembahasan	79
D.1. Pengaruh Periklanan terhadap Citra Yamaha Mio	81
D.2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Citra Yamaha Mio	84
D.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Yamaha Mio	85
D.4. Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Citra Yamaha Mio	88
D.5. Pengaruh Periklanan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan terhadap Citra Yamaha Mio	89

BAB IV PENUTUP	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran	02

Tabel 3.13 :	Hasil Uji Regresi Pengaruh Variabel Promosi	
	Penjualan Terhadap Variabel Citra Yamaha Mio.....	73
Tabel 3.14 :	Hasil Uji Regresi Pengaruh Variabel Periklanan,	
	Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan	
	Promosi Penjualan Terhadap Variabel Citra Yamaha Mio	75