

ABSTRAK

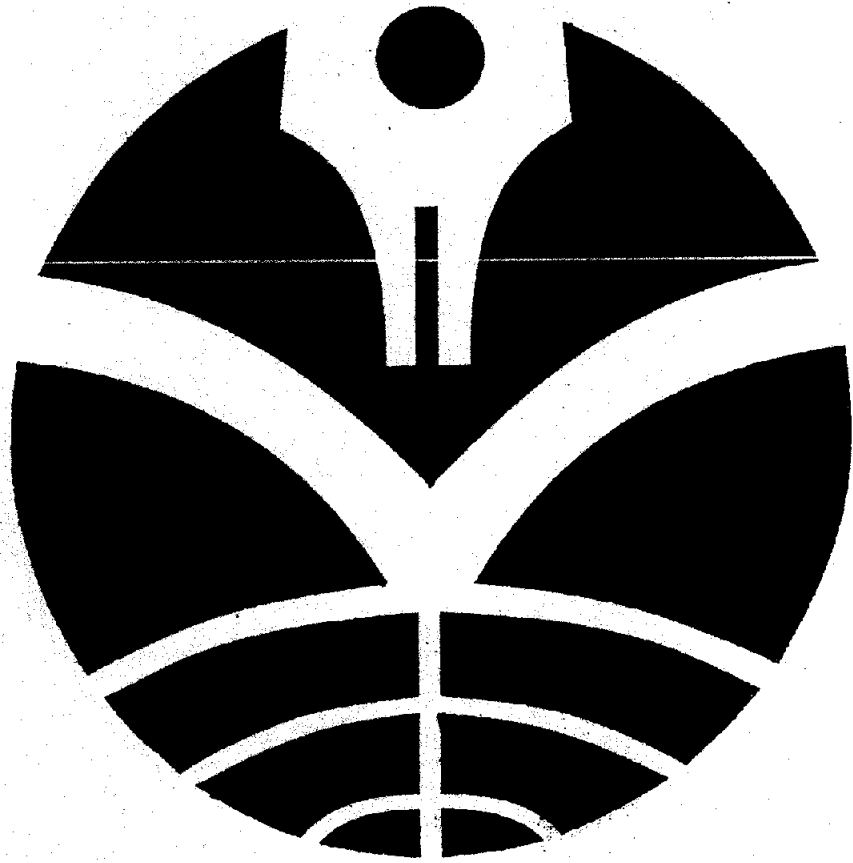
Eny wahyuni, Pengaruh Atribut Produk dan Iklan TV terhadap Loyalitas Pelanggan Citra *Hand & Body Lotion* di Kelurahan Cibeureum Kecamatan Cimahi Selatan, di bawah bimbingan Drs. H. Hari Mulyadi, M.Si. dan Ridwan Purnama, SH., M.Si.

Globalisasi telah mengubah kondisi persaingan bisnis ke arah kondisi yang semakin kompetitif. Perubahan lingkungan bisnis yang diakibatkan oleh pesatnya kemajuan teknologi telah menyebabkan dunia bisnis untuk mengikuti perkembangan yang terjadi. Persaingan yang semakin kompetitif pada produk-produk kecantikan, khususnya produk *hand & body lotion* yang merupakan produk perawatan sehari-hari dapat membuat konsumen akan semakin bebas memilih dan membandingkan produk mana yang akan dikonsumsi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, karena mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan hidup perusahaan. Untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan pelanggan, perusahaan harus dapat menghasilkan produk yang dapat memenuhi selera konsumen, selain itu perusahaan juga harus menginformasikan kepada konsumen tentang manfaat produk dan memosisikannya dibenak konsumen. Oleh karena itu, PT. Unilever selaku produsen Citra *hand & body lotion* berusaha untuk meningkatkan loyalitas pelanggan Citra *hand & body lotion* dengan mengembangkan atribut produknya dan promosi melalui iklan TV.

Tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh atribut produk dan iklan TV terhadap loyalitas pelanggan Citra *hand & body lotion* baik secara simultan (individual) maupun parsial (bersama-sama). Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Citra *hand & body lotion* di Kelurahan Cibeureum Kecamatan Cimahi Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *eksplanatory survey*. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Untuk mengukur besarnya pengaruh atribut produk dan iklan TV terhadap loyalitas pelanggan menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*) melalui bantuan program SPSS 11.5 for Windows.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa atribut produk dan iklan TV mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan baik secara parsial (individual) maupun simultan (bersama-sama). Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa secara keseluruhan nilai perhitungan yang diperoleh melalui analisis jalur lebih besar dibandingkan dengan nilai yang terdapat pada tabel.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan berkah, rahmat, taufik, dan hidayah-Nya. Karena atas karunia dan kehendak-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Atribut Produk dan Iklan TV terhadap Loyalitas Pelanggan Citra *Hand & Body Lotion* di Kelurahan Cibeureum Kecamatan Cimahi Selatan".

Skripsi ini disusun untuk mengetahui gambaran atribut produk Citra *hand & body lotion*, mengetahui gambaran iklan TV Citra *hand & body lotion*, mengetahui gambaran loyalitas pelanggan Citra *hand & body lotion*, mengetahui pengaruh atribut produk terhadap loyalitas pelanggan Citra *hand & body lotion*, mengetahui pengaruh iklan TV terhadap loyalitas pelanggan Citra *hand & body lotion*, mengetahui hubungan antara atribut produk dengan iklan TV, mengetahui pengaruh atribut produk dan iklan TV terhadap loyalitas pelanggan Citra *hand & body lotion*.

Penulis berusaha dalam pembuatan skripsi ini sebaik dan seoptimal mungkin. Akan tetapi jika terdapat kekurangan dan kesalahan, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menjadi sumbangan yang berarti bagi kemajuan pendidikan.

Bandung, Maret 2007

Eny Wahyuni



UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Illahi Robbi yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat iman sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian, karena penelitian ini tidak akan terwujud tanpa pertolongan-Nya. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sangat dalam dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Suwama Al Muchtar, SH, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. H. Edi Suryadi, M.Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Bapak Dr. H. Agus Rahayu, M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Drs. H. Hari Mulyadi, M.Si. selaku Pembimbing I, yang telah memberikan pengalaman yang berharga bagi penulis dan senantiasa membimbing serta dengan kesabaran dan ketelitian serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran di tengah kesibukan beliau sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ridwan Pumama, SH., M.Si. selaku Pembimbing II telah membimbing serta memberikan pengarahan, kemudahan, dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., MM. selaku sekretaris Tim Pengembangan Penulisan Skripsi yang telah berbaik hati membimbing penulis selama pembuatan proposal skripsi
8. Segenap Dosen dan Staf Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bimbingan dan bantuan bagi penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Indonesia.
9. Adikku Dini Septiana atas pengertian dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabatku Heni Rohaeni atas segala bantuannya dan senantiasa memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat setiaku Uhen, Lilik, Winny, Erna, dan Dosma atas dukungan, kebersamaan dalam suka maupun duka, dan persahabatan selama perkuliahan. Semoga persahabatan ini tidak akan berakhir.
12. Sahabat-sahabatku Rani, Lilis, Feni atas do'a dan dukungannya selama penulis menyelesaikan skripsi. Tak lupa penulis haturkan terima kasih kepada sahabat-sahabatku di RT 06 Budi, Anto, Iman, Iwan, dan Erna atas keikhlasan do'anya.
13. Teman-teman seperjuanganku, Dina, Ratna, Noni atas dorongan dan do'anya selama penulis menyelesaikan skripsi. Tak lupa penulis haturkan terima kasih kepada Indra, Arifin, Doni, atas dukungan dan keikhlasan do'anya.
14. Teman-teman di tim *Touring TN*, Uhen, lik, Winny, Dosma, Indra, Arifin, Opik, Cepi, Budi, Ichvan, Epul, Bagus, Doni, Matu, Ratna, Omik, Sony, Lukman, Irwan, Lasito atas dukungan dan kebersamaan selama *touring*.

15. Sahabat-sahabat KKN-ku (Kuliah Kerja Nyata) Arya, Lia, Icha, Fey, Ajat, Epul, dan Tovan atas dorongan dan doanya selama penulis menyelesaikan skripsi. Tak lupa penulis haturkan terima kasih kepada sahabat PPL-ku (Praktek Pelatihan Lapangan) SMK Negeri 11 Bandung Celi, Anto, Asep, dan Norman atas keikhlasan do'anya.

16. Rekan-rekan Tata Niaga angkatan 2002 atas kebersamaan selama kuliah dengan segala situasi dan kondisi yang telah kita lalui bersama. Semoga di masa depan kita bisa mengaplikasikan ilmu yang telah kita peroleh.

Akhirnya sembah dan bakti penulis sampaikan kepada Ayahanda Sunardi dan Ibunda Sukarni, terimalah persembahan amal bakti Ananda, buah dari perjuangan dan kesungguhan dalam menuntut ilmu untuk mendapat Ridho-Nya. Adikku tercinta, penulis ucapkan terima kasih atas dukungan, motivasi dan kasih sayang selama penyusunan skripsi ini. Tak lupa penulis haturkan terima kasih kepada Keluarga Besar Bapak Karyoso dan Keluarga Besar Bapak Wito Sentono (Almarhum) atas dorongan dan keikhlasan do'anya. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kemurahan dan amal baik semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Amin.

Bandung, Maret 2007

Eny Wahyuni

