HUBUNGAN CITRA DAN LOYALITAS ANGGOTA MOTOR HARLEY DAVIDSON CLUB INDONESIA DI KOTA BEKASI

SKRIPSI

Oleh

NAMA : VERANUS SIDHARTA PASS PALAPA

NPM : 201110415051

PEMINATAN : PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2015

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul	: HUBUNGAN CITRA DAN LOYALITAS ANGGOTA MOTOR HARLEY DAVIDSON CLUB INDONESIA DI KOTA BEKASI
Nama Mahasiswa	: **Veranus Sidharta Pass Palapa**
Nomor Pokok Mahasiswa	: **2011 1041 5051**
Program Studi	: **Ilmu Komunikasi**

MENYETUJUI,

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs.Nasaruddin Siregar. M.Si	**Metha Madona. S.Sos, M.I,Kom**

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi

Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom

ii

MENGESAHKAN

1. **Tim Penguji**

Ketua	: Dr. Hj.Silvia Nurlaila. S.Pd,MM	.....
Penguji I	: Drs.Nasaruddin Siregar. M.Si	.....
Penguji II	: Diah Ayu Permatasari. S.IP,ST,M.IR	.....

2. **Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

Diah Ayu Permatasari. S.IP,ST,M.IR

Tanggal Lulus Ujian Skripsi, 4 Agustus 2015

ABSTRAK

Nama : Veranus Sidharta Pass Palapa
NPM : 201110415051
Judul : Hubungan Citra dan Loyalitas Anggota Motor Harley Davidson Club Indonesia di Bekasi
Jumlah Halaman : 113 Halaman
Kata Kunci : Citra dan Loyalitas
Daftar Pustaka : 57 Judul tahun 1989 - 2010

Penelitian ini adalah analisis niat berperilaku loyal dari konsumen Harley Davidson yang tergabung dalam komunitas Harley Davidson Club Indonesia (HDCI) Bekasi. Faktor-faktor yang dianalisis dalam penelitian ini adalah sikap loyalitas konsumen terhadap produk motor Harley Davidson. Perilaku loyal konsumen diwakili oleh dua perilaku, yaitu menggunakan atribut Harley Davidson dan menjaga citra Harley Davidson. Objek penelitian ini adalah anggota Harley Davidson Club Indonesia (HDCI) Bekasi dengan metode survey dengan pendekatan kuantitatif korelasi. Metode penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sample dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Dengan pengambilan sample responden sebanyak 75 orang dari jumlah populasi, dengan tujuan untuk mengetahui dan menggambarkan secara sistematis hubungan citra positif dengan loyalitas anggota HDCI terhadap produk kendaraan roda dua merek Harley Davidson. Penyelesaian laporan penelitian ini menggunakan rumus progam SPSS versi 19.00, yang membantu dalam menghitung nilai realibilitas dan validitas alat ukur sehingga menemukan hasil yang valid dalam kuesioner yang dibuat oleh penulis dan mendapatkan data yang baik, yang diharapkan oleh penulis. Penulis melakukan uji ulang dua kali terhadap 10 responden dan hasil analisis tes pertama sebesar 0,897 dan tes kedua sebesar 0,815, artinya tes pertama dan tes kedua relatif sama sama hasilnya sehingga rumus SPSS versi 19.00 dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dengan hasil 72 responden (96%) menyatakan loyal terhadap produk sepeda motor merek Harley Davidson dan 38 responden (51%) menilai motor Harley Davidson citranya positif. Saran yang dapat diberikan oleh penulis terhadap komunitas motor Harley Davidson adalah dengan meningkatkan acara Bakti Sosial daripada acara Touring untuk lebih meningkatkan citra komunitas bagi masyarakat.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap Puji dan Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan Rahmat dan Kasihnya, akhirnya karya kecil ini dapat saya selesaikan. Hingga pada akhirnya di hadapan kemahasempurnaan-Nya saya tunduk dan memuja.

Selesainya karya kecil yang bernama skripsi ini bukanlah akhir dari sebuah perjuangan untuk memperkaya cakrawala dan ilmu pengetahuan saya. Dalam proses belajar tersebut banyak pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan penyemangat. Maka melalui lembaran putih ini, saya hendak mengucapkan rasa terimakasih yang teramat besar kepada orang-orang berikut yang telah sudi memberikan wawasan baru serta membuka gerbang cakrawala ilmu pengetahuan kepada saya;

Teruntuk Almarhum kedua Orang Tua saya serta, Agatha, Gabriella dan Cirrilo Istri dan Anak-anakku, terima kasih tak terhingga, karena telah melengkapi perjuangan ini dengan doa-doa dan dukungan kalian yang tak berkesudahan baik moril maupun materil.

Diah Ayu Permatasari, ST, S.IP, M.IR sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, terima kasih dari hati terdalam. Atas petuah, saran perbaikan dan buku serta sumber-sumber lainnya untuk memperkaya karya kecil ini. Tidak lupa juga terima kasih telah berkenan untuk mengurusi hal yang berkaitan dengan birokratis dan administratis kami seangkatan.

Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si dan Metha Madona, S.Sos, M.I.Kom sebagai dosen pembimbing saya, terima kasih atas motivasi yang diberikan serta nasehat dan kesabaran selama membimbing saya.

Drs. Hasyim Purnama, M.Si sebagai dosen Fakultas Ilmu Komunikasi yang turut menyumbangkan ide untuk mengawali penelitian ini. Terima kasih telah berkenan meluangkan waktu untuk memberi saran perbaikannya.

Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom sebagai Kepala Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi. Segenap Dosen Fikom Ubhara Jaya, terimakasih atas pembekalan ilmu pengetahuannya.

Dr. Hj.Silvia Nurlaila, S.Pd, MM sebagai Ketua Tim Penguji, Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si sebagai Penguji I, serta Diah Ayu Permatasari, ST., S.IP., M.IR sebagai Penguji II terima kasih telah berkenan untuk menelaah dan memberi perbaikan saat karya tulis ini diuji.

Tak lupa terucap terima kasih kepada Prof,Dr. John Tondo Widjojo, Guru Besar Ubhara Surya yang telah banyak membantu saya baik moril dan spiritual, terima kasih atas referensi buku-buku yang telah diberikan.

Don Mudita Owner DJ Motospot beserta segenap anggota komunitas Harley Davidson Club Indonesia Bekasi, terima kasih atas bimbingan dan bantuan serta informasi yang diberikan.

Teman-teman seangkatan, Dhini, Titis, Nida, Mira, Ulva, Ayu Suci, Tika, Vika, terima kasih atas keringanan hati kalian yang telah bersedia berjuang bersama menapaki tahun terakhir di kampus ini.

Terima kasih pula kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, atas referensi untuk memperkaya karya ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati ini sekali lagi saya ucapkan terima kasih. Juga kepada semua orang yang sudah banyak membantu namun tidak tersebut dalam lembaran ini. Serta mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan ini. Semoga dapat bermanfaat bagi pembaca di masa yang akan datang.

Bekasi, Juli 2015

Penulis,

Veranus Sidharta Pass Palapa

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL……...……i

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI …….….….ii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....iii

HALAMAN PERNYATAAN…….….…...iv

ABSTRAKSI …….....v

KATA PENGANTAR……....…vi

DAFTAR ISI…….…….....vii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang ……1
1.2 Rumusan Masalah…….……..…....5
1.3 Identifikasi Masalah…….……..….5
1.4 Tujuan Penelitian…….5
1.5 Kegunaan Penelitian…….……6
1.6 Sistematika Penulisan.…….……6

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1 Kerangla teori……...……8

2.1.1 Pengertian Komunikasi ……...…….…8

2.1.2 Pengertian Komunikasi Organisasi.....……13

2.1.3 Pengertian Citra…….....14

2.1.4 Pengertian Loyalitas……...…….....20

2.1.5 Pengertian *Public Relations*……..…..….….25

2.1.6 Fungsi *Public Relations*…….……...…30

2.1.7 Tugas *Public Relations*……...…….....33

2.1.8 *Community Relations*…….…36

2.2 Kerangka Pemikiran……..41

2.2.1 Hipotesa……...…… 41

BAB III PROSEDUR PENELITIAN

3.1 Pengertian Metodelogi Penelitian…….43

3.2 Metode Penelitian…….43

3.3 Populasi dan *Sample*…….44

3.3.1 Pengertian Populasi……..…...…44

3.3.2 Pengertian *Sample*…… ……...….46

3.3.3 Pengertian Sensus…… ….46

3.4 Operasional Variabel……..……47

3.4.1 Penentuan Skor……...48

3.5 Teknik Pengumpulan Data……..50

3.6 Reliabilitas dan Validitas Alat Ukur…….……..51

3.6.1 Reliabilitas……..……51

3.6.2 Validitas…… ...52

3.6.3 Uji Test Retest……53

3.6.4 Teknik Analisis Data……54

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Subyek Penelitian……..…….55

4.1.1 Gambaran Umum PT DJ Motospot…….…….55

4.2. Sejarah Motor Harley Davidson……..…57

4.3 Komunitas Motor Harley Davidson…….....59

4.3.1 Periode Kepengurusan HDCI……..…61

4.3.2 Visi Misi HDCI.……...……64

4.3.3 Struktur Organisasi……...65

4.3.4 Logo Harley Davidson Club Indonesia…...….66

4.4 Hasil Penelitian……..…67

4.4.1 Identitas Responden……..67

4.4.2 Variabel Penelitian……69

4.4.2.1 Variabel Citra Produk……70

4.4.2.2 Variabel Loyalitas……..79

4.4.3 Uji Hipotesis…….87

4.4.4 Koefisien Korelasi AntarVariabel……89

4.5 Pembahasan……..92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....96

DAFTAR PUSTAKA……..……viii

LAMPIRAN