

**PENGARUH *SATISFACTION, HABITUAL BEHAVIOR,*  
*COMMITMENT* DAN *LIKING OF THE BRAND* TERHADAP  
LOYALITAS MEREK PADA KONSUMEN EXTRA JOSS  
DI YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF *SATISFACTION, HABITUAL*  
*BEHAVIOR, COMMITMENT* AND *LIKING OF THE BRAND* TO  
BRAND LOYALTY AT CONSUMER OF EXTRA JOSS IN  
YOGYAKARTA**



**Disusun oleh:  
Donny Prihandana  
20030410139**

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2009**

**PENGARUH *SATISFACTION, HABITUAL BEHAVIOR, COMMITMENT*  
DAN *LIKING OF THE BRAND* TERHADAP LOYALITAS MEREK PADA  
KONSUMEN EXTRA JOSS DI YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF *SATISFACTION, HABITUAL BEHAVIOR,*  
*COMMITMENT AND LIKING OF THE BRAND* TO BRAND LOYALTY AT  
CONSUMER OF EXTRA JOSS IN YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas  
Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:  
Donny Prihandana  
20030410139

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2009**

**PENGARUH *SATISFACTION, HABITUAL BEHAVIOR, COMMITMENT*  
DAN *LIKING OF THE BRAND* TERHADAP LOYALITAS MEREK PADA  
KONSUMEN EXTRA JOSS DI YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF *SATISFACTION, HABITUAL BEHAVIOR,*  
*COMMITMENT AND LIKING OF THE BRAND* TO BRAND LOYALTY AT  
CONSUMER OF EXTRA JOSS IN YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:  
Donny Prihandana  
20030410139

Dosen Pembimbing

Drs. Winarso, M.B.A.

Tanggal: Agustus 2009

## **SKRIPSI**

**PENGARUH *SATISFACTION, HABITUAL BEHAVIOR, COMMITMENT*  
DAN *LIKING OF THE BRAND* TERHADAP LOYALITAS MEREK PADA  
KONSUMEN EXTRA JOSS DI YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF SATISFACTION, HABITUAL BEHAVIOR,  
COMMITMENT AND LIKING OF THE BRAND TO BRAND LOYALTY AT  
CONSUMER OF EXTRA JOSS IN YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

**Donny Prihandana  
20030410139**

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Dan Disyahkan Di Depan  
Dewan Penguji Program Studi Fakultas Ekonomi  
Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 22 Oktober 2008  
Yang Terdiri Dari

Dr. Susanto, M.S.  
Ketua Tim Penguji

Drs. Asnawi Asdinardju, M.Si  
Anggota Tim Penguji

Drs. Winarso, M.B.A  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan fakultas ekonomi  
Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbachul Anwar, S.E., M.Si  
NIK 143 014

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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.

Yogyakarta, September 2009

Donny Prihandana

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO:

Allah akan menaikkan orang-orang yang beriman dari kamu dan orang-orang dari kamu yang berilmu dengan beberapa derajat.

(Q.S: Mujadalah, 11)

Sebaik-baiknya manusia bermanfaat bagi manusia yang lain

(Hadist Rasul)

### PERSEMBAHAN:

Dengan penuh rasa syukur dan ikhlas untuk kehadiran Allah SWT kupersembahkan karya ini untuk:

1. Terimakasih untuk Allah SWT, Nabi Muhammad SAW, para Nabi, para Rasul, para Malaikat yang menjagaku dan Al-Qur'an sebagai kitabku. Segala puji dan rasa syukur untuk-Mu Allah SWT yang telah memberi nikmat, kesehatan, kebahagiaan dan nafas sehingga sampai saat ini hamba Mu bisa bertahan hidup. Hamba-Mu ini bersaksi di dalam hati untuk selamanya tiada Tuhan selain Engkau. Ya Allah... tak kan berhenti hambamu ini mengucapkan rasa syukur kepada-Mu yang telah memberi segalanya dalam hidup hambamu dan kedua orang tuaku... Thank's to Allah ....Allah hu Akbar.
2. terimakasih dan terimakasih untuk kedua orang tuaku yang telah merawat dan menyayangiku dari kecil sampai saat ini, untuk:
  - a. mama terimakasih udah ngelahirin aku di dunia ini dan merawatku..... maaf udah banyak merepotkan mama dan buat mama kecewa, tapi di dalam hati ini ada tersimpan rasa sayang dan cinta untukmu mama.
  - b. Papa terimakasih udah merawatku dan mendidikku... terimakasih telah memberi kasih sayang meski keras tapi donny yakin papa sayang sama donny, maaf papa donny belum bisa buat bangga papa. Donny sayang papa....terimakasih papa. Di dalam tulisan ini donny mau minta maaf untuk mama dan papa karena udah terlalu banyak salah, baik yang sengaja atau tidak sengaja, tapi dosa terbesarku adalah sering bohong sama papa dan mama. Donny memang belum bisa buat senang, bangga dan membalas semua kebaikan mama dan papa... Mama dan papa Donny sayang sama kalian... Donny cinta ama kalian... yang sabar ya mama dan papa... Mama dan papa kalian adalah pahlawan dalam hidupku... I love you...
  - c. Terima kasih untuk Kakakku "Mas Arif" udah nganterin aku sebelum kuliah (semoga kamu dapat pacar yang benar-benar baik...)

- d. Untuk Adikku Ryan (cepat kelarin kuliah dan jangan mikirin kerja terus)
3. Terimakasih untuk teman-temanku
- a. Teman kuliah '03  
Boys : Toni 'item', boys 'parto' makasih udah banyak bantu aku (moga-moga kamu dapat jodoh yang cantik dan seksi), Angga, Arif, nadif (kholik), Rio, Anwar (Paijo), Rully (cukur kumis kamu) Hiber, Wahyu (cepat maju kompre dan lulus) andek (jangan ngotak ngatik motor terus) dede (spongbob) jhon (cepat kerjain skripsi kamu) faisal , Aan, Rudy, Sigit, A-lung, Diar, Hery, Tofa (tembem), Dani, Arif "mansyur", habib.  
Girl: Ida "mak Nyak", yeti (kamu tambah cantik), dewi (jujur aku pernah suka ama kamu), ida "nyonya habib" Ari, Erlin, heny, tanti (sekarang kok jadi ninja ya), ningrum dan untuk mantan kelas "C": noy, fatma, rizki, arif "bandung" (meski bentar tapi kalian berkesan dalam hidupku). Untuk teman-teman kuliah/ 1 kelas yang belum ditulis maaf... Aku tidak lupa ama kalian.
  - b. Teman kuliah terutama kelas C. Aku sayang ama kalian, makasih dalam kebersamaan kita selama kuliah, kalian udah aku anggap sebagai keluargaku sendiri. Kalian sangat berkesan dalam perjalanan hidupku, apalagi waktu kita KKL di Bali....Indah banget.
  - c. Teman-teman kampus  
Hanif, Bonar 'Botol' Firan, Ata, wahyu, njose'rechedi', indra, Duaz, Dimas, jaka dll. Terlalu banyak teman-temanku dikampus, maaf aku tidak bisa satu persatu ingat nama kalian, tapi yakinlah nama kalian akan selalu ada dihatiku. Makasih ...makasih.
  - d. Terimakasih untuk Teman-teman: The kop manajemen (ayo kita majukan tim futsal kita), D Joung Java (karena kalian aku ingin maen futsal). Terimakasih untuk teman-teman panembahan: wawan, satria, reza, ully, novi, indra, choelis, andek, yayan, mas indra, nico 'kunthed', ardi, Eko 'Joyo", mas eta, Bang Med 'medel, nofz, kenthunk. Dan masih banyak lagi teman-teman maenku yang tidak bisa kusebutkan, tapi kalian adalah teman-teman yang menyenangkan.
  - e. Terimakasih untuk teman baikku: Nur awaludin ( ayo cepat lulus), Andy (joe sandy), Eko (joyo), 2\_bagus (makasih bro).  
Terimakasih untuk teman-temanku yang telah menemaniku dalam perjalanan hidup ini, kalian adalah teman-teman yang menyenangkan.
4. Untuk teman wanita yang aku sayangi
- a. Intan teman SD ku (kamu adalah cinta monyetku)
  - b. Dewi 'teman SMPku' (makasih karena kamu tiap hari aku makan oseng-oseng mercon dan soto)
  - c. Adel 'SMU Muh. 5' (makasih udah sering neraktir aku)
  - d. Dwi dan Laela (makasih karena kalian dimadu secara terang-terangan dan berbagi kasih).
  - e. Estu (kata yang tepat biar kamu 'mantap').
  - f. Yemi Rahmani (meski Cuma 1 tahun terlalu banyak kenangan yang indah bersamamu)

- g. Amelia Wulandari (amel...makasih udah memberi semuanya, terlalu banyak kenangan indah bersamamu)
  - h. Shanty Putro, diantara wanita yang dekat ama aku, kamulah yang terlama mengisi hatiku. Banyak banget hal yang indah bersamamu yang mungkin tidak aku dapatkan dengan wanita lainnya. Aku sangat berterimakasih kepada kamu karena udah menjadikan aku laki-laki yang baik dan mengenalkan aku cinta. Karena kamu adalah 'cinta pertama' .... dan sampai saat inipun aku masih sayang sama kamu (hanya kamu mutiara dalam hidupku) dan hanya kata terindah untukmu.....  
Dan untuk wanita yang tidak bisa disebutkan namanya, atas permintaan dan sebagai rahasia dalam hidupku.... terimakasih semuanya.
5. Tempat terindah dan berjasa
    - a. Kantin bella ' terimakasih udah menyediakan aku tempat berteduh selama kuliah'.
    - b. Tempat parkir UMY 'makasih ditempat itu aku kenal banyak teman'
    - c. Alkid tempat jualan Es kelapa muda durian bang Med 'siang-siang minum es kelapa muda durian di Alkid seger banget.
    - d. Angkringan pak sugeng 'angkringan paling keren di Jogja'
    - e. Angkringan gondrong 'seperti likuid mini'
    - f. Tempat nongkrongku; padikoe, nyiur, Dimana, sogan, bengawan solo coffee, manotnite, cerri's, starbuck, olala, mbah jingkrak, Domba Afrika, oase 'keren banget kasirnya', barbados, ban andong, Circle K diseluruh Jogja.
    - g. Warnet beto dan ulira 'tempat ini memberikan inspirasi'
    - h. Toko buku Islah, Jl. Sriwedari komplek taman pintar no 69.
    - i. Tempat malam terindah 'the club, higos, boshe, embassy, montana, republic dan terutama liquid 'di tempat ini aku mendapat banyak kenikmatan dan pacar.  
Dan masih banyak lagi tempat-tempat yang indah dan menyenangkan yang sering aku datangi....makasih.
  6. terimakasih untuk jl. Kesatrian no. 9 ditempat itu tiap siang berteduh dan makasih untuk mas nono, mbak puji dan okta.
  7. terimakasih untuk bapak dan ibu kanting Bella, makasih atas nasehatnya dan tempatnya disaat aku menempuh kuliah.
  8. terimakasih untuk bapak-bapak parkir, terutama mas giyanto (yang tabah tabah dalam jalani hidup).
  9. terimakasih untuk semua keluarga besarku, baik keluarga Jogja atau keluarga besar Jatibarang, aku sayang sama kalian. Untuk om Rudy makasih atas nasehat dan doa-doanya selama ini. Apalagi waktu menemani aku pendaran.. makasih banget.
  10. terimakasih ... terimakasih untuk semua yang berjasa dalam hidupku dan yang berjasa disaat aku menempuh studi kuliah
  11. terimakasih untuk "Almamaterku".

## KATA PENGANTAR





Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmatnya dan karunia-Nya. Sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “ Pengaruh *Satisfaction, Habitual Behavior, Commitment Dan Liking Of The Brand* Terhadap Loyalitas Merek Pada Konsumen Extra Joss di Yogyakarta, ini adalah salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S-1 Fakultas Ekonomi ilmu manajemen UMY. Berbagai macam pencarian ide, gagasan, berfikir sampai pada akhirnya menemukan titik temu adalah proses panjang dari penyusunan skripsi ini. Semua ini dilakukan bukan hanya untuk menyelesaikan skripsi dalam bentuk fisik saja, tetapi lebih untuk menjawab segala pertanyaan yang berkembang dalam konsep dan teori yang menjadi acuan dalam topik penelitian. Dengan demikian, penyusunan skripsi tidak hanya terbatas sebagai syarat kelulusan saja, tetapi untuk memenuhi jangkauan maupun kualitas sebagai kepuasan berkarya.

Keberhasilan menyelesaikan karya kecil ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Misbachul Anwar, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Winarso, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibuku tercinta. atas do'a yang senantiasa mereka panjatkan agar segera selesainya skripsi ini.
4. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, semoga amal ibadah kalian semua di balas oleh Allah SWT. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, September 2009

Donny Prihandana

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....   | i    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....                  | ii   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                                    | iii  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....                                    | iv   |
| <b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....                         | v    |
| <b>INTISARI</b> .....  | vi   |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | vii  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | viii |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | ix   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | xii  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | xiii |
| <br>   |      |
| <b>BAB I        PENDAHULUAN</b> .....                              | 1    |
| A. Latar Belakang.....   | 1    |
| B. Batasan Penelitian .....  | 4    |
| C. Rumusan Masalah.....  | 4    |
| D. Tujuan Penelitian.....  | 4    |
| E. Kontribusi Penelitian.....                                      | 4    |
| <br>   |      |
| <b>BAB II        LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b> ..... | 6    |
| A. Customer Satisfaction .....                                     | 6    |
| B. Habitual behavior .....   | 7    |
| C. Commitment.....   | 8    |
| D. Liking of the brand .....                                       | 9    |
| E. Loyalitas .....   | 10   |

|                |  |           |
|----------------|--|-----------|
|                | F. Hasil Penelitian Terdahulu .....                | 11        |
|                | G. Model Penelitian.....                           | 12        |
|                | H. Hipotesis Penelitian .....                      | 12        |
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN .....</b>                     | <b>13</b> |
|                | A. Subyek Penelitian.....                          | 13        |
|                | B. Jenis Data.....                                 | 13        |
|                | C. Metode Pengumpulan data.....                    | 13        |
|                | D. Teknik Pengambilan Sampel .....                 | 13        |
|                | E. Variabel Penelitian dan Pengukurannya .....     | 14        |
|                | F. Uji Kualitas Instrumen.....                     | 15        |
|                | G. Uji Hipotesis .....                             | 16        |
| <b>BAB IV</b>  | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>       | <b>17</b> |
|                | A. Karakteristik responden .....                   | 17        |
|                | B. Uji Kevalidan Instrumen.....                    | 21        |
|                | 1. Uji Validitas.....                              | 21        |
|                | 2. Uji Reliabilitas.....                           | 23        |
|                | C. Hasil Penelitian.....                           | 24        |
|                | D. Pengujian Hipotesis.....                        | 26        |
|                | E. Pembahasan.....                                 | 29        |
| <b>BAB V</b>   | <b>SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN</b> | <b>33</b> |
|                | A. Kesimpulan.....                                 | 33        |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| B. Keterbatasan Penelitian..... | 35 |
| C. Saran.....                   | 35 |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah menguji pengaruh *satisfaction*, *habitual behavior*, *commitment* dan *liking of the brand* terhadap loyalitas merek pada konsumen Extra Joss di Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Subyek penelitian yang dijadikan sampel adalah mahasiswa yang pernah mengkonsumsi minuman Extra Joss. Pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* dan *convenience sampling*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan variabel *satisfaction*, *habitual behavior*, *commitment*, *liking of the brand* terhadap kesetiaan merek (*brand loyalty*) dalam mengkonsumsi Extra Joss. Hal ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05 yaitu variabel *satisfaction* sebesar 0,017, *habitual behavior* sebesar 0,001, *commitment* sebesar 0,00 dan *liking of the brand* sebesar 0,000. R square *adjusted* sebesar 0,903. Hal ini menunjukkan bahwa 90.3% variasi kesetiaan merek (*brand loyalty*) dijelaskan oleh variabel *satisfaction*, *habitual behavior*, *commitment* dan *liking of the brand*. Sedangkan sisanya sebesar 9,7 % dijelaskan oleh variabel yang lain.

Kata Kunci: *satisfaction*, *habitual behavior*, *commitment*, *liking of the brand*, *brand loyalty*

## ABSTRACT

This research aim to know influence of satisfaction, habitual behavior, commitment and liking of the brand to brand loyalty at consumer of Extra Joss in Yogyakarta.

Subject of this research is students Muhammadiyah Yogyakarta University that consume Extra Joss. Sampling method with method purposive sampling and convenience sampling.

Examination result indicate that is influence which signifikan variable satisfaction, habitual behavior, commitment, liking of the brand to brand loyalty in consume Extra Joss. The shown with value which below 0,05 that is variable satisfaction equal to 0,017, habitual behavior equal to 0.001, variable commitment equal to 0,000 and variable liking of the brand equal to 0,000 .R square adjusted equal to 0,903, This thing indicate that 90.3% various brand loyalty explained by variable satisfaction, habitual behavior, commitment and liking of the brand. While the rest equal to 9,7 % explained by other variable.

Keyword: *satisfaction, habitual behavior, commitment, liking of the brand, brand loyalty.*

