

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
KESETIAAN MEREK**

(Penelitian Pada PT. Jogja Tugu Trans Yogyakarta)

*The Influence of Consumer Satisfaction to Brand Loyalty  
(The Research at Jogja Tugu Trans Corporation of Yogyakarta)*

**SKRIPSI**

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



Disusun oleh :

**ANTON HILMAN  
20040410031**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2009**

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
KESETIAAN MEREK**

(Penelitian Pada PT. Jogja Tugu Trans Yogyakarta)

*The Influence of Consumer Satisfaction to Brand Loyalty  
(The Research at Jogja Tugu Trans Corporation of Yogyakarta)*

**SKRIPSI**



Diajukan oleh:

**ANTON HILMAN**

**20040410031**

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing I

Hj. Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si.  
NIK 143024

Tanggal 29 Juni 2009

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
KESETIAAN MEREK**  
(Penelitian Pada PT. Jogja Tugu Trans Yogyakarta)

**SKRIPSI**

Diajukan oleh

**ANTON HILMAN**  
20040410031

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 23 Juli 2009  
Yang terdiri dari

**Hj. Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si.**  
Ketua Tim Penguji

**Dra. Arni Surwanti, M.Si.**  
Anggota Tim Penguji

**Lela Hindasah, S.E., M.Si.**  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Misbahul Anwar, S.E., M.Si.**  
NIK: 143014

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Anton Hilman

Nomor Mahasiswa : 20040410031

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Penelitian Pada PT. Jogja Tugu Trans 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.

Yogyakarta, 2009

Anton Hilman

## Halaman Moto

Dengan menyebut nama ALLAH yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi ALLAH Tuhan Semesta Alam. Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Yang menguasai Hari Pembalasan. Hanya Kepada Engkaulah kami menyembah dan hanya Kepada Engkaulah kami memohon pertolongan. Tunjukkanlah kami jalan yang lurus (yaitu) orang-orang yang engkau berikan anugrah nikmat kepada mereka, bukan (jalan) mereka yang dimurkai dan bukan pula jalan mereka yang sesat. (Q.S AL- Fatikhah)

*Berbaktilah kepada mereka dengan penuh kerendahan diri dan ucapkanlah:*

*“Wahai Tuhanku ! Kasihanilah mereka keduanya sebagaimana keduanya memeliharaku dengan penuh kasih sayang waktu kecilku”*  
(Qs Al Isro : 24)

*”Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”*  
(Qs Al Insyaraah : 5)

*”Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*  
(Qs Al-Baqarah: 286)

*”Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum, jika suatu kaum tidak mau merubahnya”*  
(Qs Ar Ra'du : 11)

## Halaman Persembahan

Yaa ALLAH Segala Puja dan Puji Syukur hanya Kepada-Mu yang telah memberikan pencerahan, petunjuk kepadaku . . .

Semoga Sholawat dan Salam selalu tercurahkan Kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para Sahabat-Sahabat yang telah menjadikan Agama Islam, agama yang paling sempurna dengan Al-Qur'an dan As-Sunnah sebagai pedoman hidup untuk pencerahan jalan hidup di dunia dan Akherat.

Dengan bangga, ku persembahkan hasil karya kepada :

Orang Tuaku, Ibu Sri Qomariyah (Almh), Bapak Djohan Arifien dan Ibu Ecih Sukaesih. Terimakasih yang tak terhingga dan tak ternilai harganya yang selama ini tiada henti-hentinya mendidik, memberikan kasih sayang dan perhatiannya kepadaku, yang menjadikanku anak yang Sholeh dan berbakti, serta tak bosan memanjatkan do'a Kepada Allah agar aku dapat mewujudkan cita-cita dan meraih kesuksesan, berguna bagi masyarakat dan bangsa.

Terima kasih juga atas kepercayaan dan dukungan materi yang telah diberikan. (...Bapak, Ibu, dari lubuk hatiku yang paling dalam aku haturkan banyak terima kasih atas segala usaha, jerih payah, dan semua pengorbanannya yang telah engkau berikan kepadaku dengan tulus dan tanpa pamrih, aku tidak akan sia-siakan semua yang telah Bapak dan Ibu berikan).

Terima kasih juga yang sebanyak-banyaknya atas dukungan dari Keluarga Besar Pak Dhe H.M Rawuh yang telah memberikan semangat dan dukungan materinya.

Kakak-kakakku Dani Luqman Arief, Yusron Fahmi dan Yusron Fathoni, dan adikku tercinta Annisa Indah Setiarini.

Kakak-kakak Iparku : mba' Rien dan mba' Ninok.

Keponakan-keponakanku yang tercinta dan tersayang : Adiba Rachel Daniella, Penta Yustisia Sakti dan Rie hazel Yusniputra Shavier.

Terima kasih kepada :

Allah SWT

Para Nabi dan Rasulullah

Orang tuaku yang tercinta dan tersayang Ibu Sri Qomariyah (Almh), Bapak Djohan Arifien dan Ibu Ecih Sukaesih, pengorbanan dan jasamu tak terhingga, aku tidak akan pernah bisa membalas pengorbanan dan jasa-jasa mu yang tak terhingga dan tak ternilai harganya, aku hanya bisa membalas dengan do'a dan berbakti kepada mu. Mudah-mudahan dengan keberhasilanku bisa membuat hati Ibu dan Bapak lega dan tersenyum bahagia . . .

Keluarga Besar H.M Rawuh, terima kasih sebanyak-banyaknya atas dorongan dan dukungan materinya.

Kakak-kakakku Dani Luqman Arief, Yusron Fahmi dan Yusron Fathoni, serta adikku tercinta yang paling cuantik dewek, she is Annisa Indah Setiarini (. . . yang paling bawel, cerewet, tapi nggemez. Wokeh Nis nong ning goOOOoonG . . . . . peace, he3)

Kakak-kakak Iparku Mba' Rien dan Mba' Ninok. (you are is wonder women, yang telah bikin rumah jd rame apalagi ditambah dg hadirnya generasi baru dari Klan Arifien, ha3)

Ponakan-ponakanku Adiba Rachel Daniella yang cantik, Penta Yustisia Sakti dan Rie hazel Yusniputra Shavier yang ganteng kayak om nya, heh3 . . . (ayo smuanya, keep smiling yaw . . . senyum 'n keceriaan kalian merupakan senyum 'n keceriaan kita semua . . . Eeeittszzz . . . . . tp jgn senyum2 sendiri dan terus2an yach . . . ntar kita semua yg jd bingung, huahahaha . . . . . just kidding, he3).

Smua teman-teman angkatan 2004 Manajemen dan teman-teman kampus yang lainnya, yang ngga' mungkin aku sebutkan smua namanya (kalo disebutkan satu per satu, sehari gak slesai kaleee . . .), terima kasih atas kerjasama, canda dan tawanya, kalo sukses jgn lupa dengan teman-temanya yaw . . .

Guru Besar spiritual Brahma Ari Murti (. . . eeeitzs, jgn marah, itu gelar dari teman2 lho, he3) thanks alot bro atas sharing 'n bantuannya slama aku skripsi, sorry buwangetsz kalo aku sring ngrepotin . . . . .

Elite Boarding House of Tjipto Wardoyo :

Penghuni aktif : Bambang alias Benk2 (Papua), Asep alias nCep (Banten), Dwi alias Po2\_nDut (Pekalongan), Syamsul Bahri alias Sasa (Palembang), Santos alias dE\_Santoz (Juwana), Vian alias Gimbal\_gembel (Wonogiri), Roni alias moroon (Jepara), Yus alias Kang\_Ucup skalian (Jepara), Eko alias e\_kodoxs (Palembang).

Eks penghuni : Lilik alias Mr. Hehee (Klaten), Rokhmat Arifin alias Ipin (Wonosobo), Eko Hadi alias pak Eko\_dOks (Banyuwangi), Amin alias Paidin (Ngawi), Sonny alias Sony\_Kurt (Palembang), Syamsul Rizal alias Edun (Karawang), Fikri alias Brekele (Karawang), Ferdi alias Ceper (Ciamis), Hasan (Indramayu), Sum alias Sum OncrEt\_41 (Jepara). . . dan teman-teman kos Tjipto lainnya yang mungkin aku lupa sebutkan namanya. Trima kasih buwanyaksz atas smuanya dan mohon maaf yang sebesar-besarnya jika ada kesalahan (atau mungkin penulisan gelar kalian, heh3 . . . ) "Bravo Kosan Tjipto Wardoyo . . . !!!"

Supra X K-5196-DK, engkaulah pengukir sejarah dan Karisma 125 K-5219-UK, engkaulah penerus perjuanganku di Jogja. Hanya merekalah teman hidupku di Jogja yang paling setia menemaniku dimanapun aku berada dan mengantarkanku kapanpun diwaktu aku minta sampi ke tempat tujuan tanpa mengenal panasnya terik Matahari yang menyengat dan dinginnya malam yang masuk merasuk kedalam sum-sum tulang. ( . . .kayaknya terlalu berlebihan tuh . . . ada yang jealous ga' ya??? he3)

Jogjakarta, kota yang aman berhati nyaman, terima kasih jogjaku atas kesempatan yang telah diberikan , "*never ending asia*"( . . jarene lho. . )

Smua pihak-pihak yang namanya belum tercantumkan, yang telah membantu atas kelancaran dan keberhasilan selama ini, aku ucapkan banyak terima kasih dan mohon maaf yang sebesar-besarnya jika ada kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja.



## INTISARI

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian Hatane Samuel dan Foedjiawati dengan judul Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran *The Prime Steak & Ribs* Surabaya). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen yang terdiri dari *attributes related to product*, *attributes related to service*, dan *attributes related to purchase* terhadap kesetiaan merek. Responden dalam penelitian ini adalah penumpang atau pelanggan bus Trans Jogja yang berjumlah 96 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data diperoleh melalui data primer dengan cara mengajukan kuesioner kepada responden. Analisis data yang dilakukan menggunakan analisis regresi berganda, uji hipotesis parsial (uji t), uji hipotesis serentak (uji F), dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *attributes related to product*, *attributes related to service*, *attributes related to purchase*, baik secara parsial maupun bersama-sama terhadap kesetiaan merek. Sedangkan, variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kesetiaan merek adalah variabel *attributes related to service* dan *attributes related to purchase*.

**Kata kunci:** *attributes related to product*, *attributes related to service*, *attributes related to purchase* dan kesetiaan merek

## ABSTRACT

*This research is replication from Mr. Hatane Samuel and Mrs. Foedjiawati research with the title is Influence Customer Satisfaction to Brand loyalty (The Prime Steak & Ribs Restaurant Case Studies in Surabaya). This research having a purpose to know influence of customer satisfaction which consists of attributes related to product, attributes related to service, attributes related to purchase to brand loyalty. Responder in this research is passenger or customer Trans Jogja's Bus amounting to 96 people. The sample collected using convenience sampling method. Data obtained through primary data by sharing questionnaire to responder. Analyze data conducting by using double analysis regression, the hypothesis partial test (t-test), the hypothesis simultaneously test (F-test), and coefficient determinacy.*

*Result of this research indicates that there are influenced are positive and significant between attributes related to product, attributes related to service, attributes related to purchase variable to brand loyalty variable partially and simultaneously. Variable which have dominantly significant affected to brand loyalty is attributes related to service and attributes related to purchase.*

**Key words:** *attributes related to product, attributes related to service, attributes related to purchase and brand loyalty*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada kami sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Penelitian Pada PT. Jogja Tugu Trans Yogyakarta)”.

Tugas akhir ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana dari Fakultas Ekonomi Strata 1 (S-1) pada Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini dari persiapan sampai terselesainya, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang dengan segala keterbukaan dan kerelaan hati telah memberikan bimbingan, pengarahan, keterangan dan dorongan semangat yang begitu berarti. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Hj. Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat dan dorongan sampai terselesainya penyusunan skripsi ini.
2. Ir. Mulyadi Hadikusumo, selaku Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Bapak, Ibu yang tak henti-hentinya mencurahkan kasih dan sayang serta memberikan doa dan dorongan baik moril maupun materiil selama kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Sahabat-sahabatku, atas semua bantuan doa dan supportnya serta semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 2009

Penulis

Anton Hilman

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Kepuasan Konsumen.....	5
B. Loyalitas Merek.....	14
C. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek .....	18
D. Penelitian Terdahulu.....	19
E. Hipotesis Penelitian.....	19
F. Model Penelitian.....	23
BAB III    METODE PENELITIAN .....	24
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	24
B. Jenis Data .....	24
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data .....	25
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	25
F. Uji Kualitas Instrumen .....	30
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	31
1. Analisis Data .....	31
2. Uji Hipotesis Serentak (Uji F).....	32
3. Uji Hipotesis Parsial (Uji t) .....	33
4. Koefisien Determinasi.....	34

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
	A. Gambaran Umum PT. Jogja Tugu Trans.....	35
	B. Analisis Karakteristik Responden .....	40
	C. Uji Kualitas Instrumen .....	43
	1. Uji Validitas .....	43
	2. Uji Reliabilitas.....	45
	D. Analisis Data .....	45
	1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	45
	2. Pengujian Hipotesis .....	47
	3. Uji Serentak (Uji F) .....	49
	4. Variabel Dominan .....	50
	5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	50
	E. Pembahasan .....	51
BAB V	KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	55
	A. Kesimpulan.....	55
	B. Saran.....	55
	C. Keterbatasan Penelitian .....	57
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Naik Bus Trans Jogja	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.7. Estimasi Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4.8. Hasil Uji Serentak (Uji F) .....	49
Tabel 4.9. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	50

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian .....	23