

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN  
MEREK PADA RUMAH MAKAN AYAM GORENG SUHARTI  
DI YOGYAKARTA**

**INFLUENCE CONSUMER SATISFACTION ON BRAND LOYALTY  
AT RESTAURANT AYAM GORENG SUHARTI  
IN YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Oleh :

**RIO VERDION**  
20040410166

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2010**

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN  
MEREK PADA RUMAH MAKAN AYAM GORENG SUHARTI  
DI YOGYAKARTA**

**INFLUENCE CONSUMER SATISFACTION ON BRAND LOYALTY  
AT RESTAURANT AYAM GORENG SUHARTI  
IN YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**RIO VERDION**  
**20040410166**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2010**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN**  
**MEREK PADA RUMAH MAKAN AYAM GORENG SUHARTI**  
**DI YOGYAKARTA**

**INFLUENCE CONSUMER SATISFACTION ON BRAND LOYALTY**  
**AT RESTAURANT AYAM GORENG SUHARTI**  
**IN YOGYAKARTA**



Telah disetujui Dosen Pembimbing,  
Pembimbing

Drs. Winarso, M.M.  
NIK: 143 031

Tanggal 22 Juni 2010

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN**  
**MEREK PADA RUMAH MAKAN AYAM GORENG SUHARTI**  
**DI YOGYAKARTA**

**INFLUENCE CONSUMER SATISFACTION ON BRAND LOYALTY**  
**AT RESTAURANT AYAM GORENG SUHARTI**  
**IN YOGYAKARTA**

Diajukan oleh :

**Rio Verdion**  
**20040410166**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 29 Juli 2010  
Yang terdiri dari

**Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si.**  
Ketua Tim Penguji

**Meika Kurnia Puji R.D.A, S.E., M.Si.**  
Anggota Tim Penguji

**Drs. Winarso, M.M**  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Misbahul Anwar, SE., Msi.**  
NIK: 143 014

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rio Verdion

Nomor Mahasiswa : 20040410166

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul :

**”PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN MEREK PADA RUMAH MAKAN AYAM GORENG SUHARTI DI 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. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut di batalkan.

Yogyakarta, 29 Juli 2010

Rio Verdion



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## HALAMAN MOTTO

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain”*  
( Qs.: Al Insyirah ayat 6 )

*“Sesungguhnya orang-orang yang banyak berbakti benar-benar berada dalam Syurga yang penuh kenikmatan”*  
( Qs.: Al Infithaar )

*Tariklah manfaat dari setiap menit yang berlalu, agar jangan sampai Ia terlewat dengan percuma, maka untuk setiap jam berikutnya kita tak perlu cemas lagi, sebab Ia akan membawa keberhasilannya sendiri.*

*Hidup memang kegelapan, jika tanpa Hasrat dan Keinginan  
Dan semua Hasrat Keinginan akan buta, jika tidak disertai Pengetahuan  
Dan segala Pengetahuan akan hampa, jika tidak diikuti dengan Pekerjaan  
Dan semua Pekerjaan akan sia-sia, jika tidak disertai dengan Cinta.*  
(Kahlil Gibran)





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Terima kasih sebesar-besarnya dalam hidupku, dengan penuh syukur selalu  
kupanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan banyak  
kebahagiaan dan kemudahan dalam hidupku. Karya tulis ini  
merupakan bukti cinta kasihku kepada  
orang-orang yang aku sayangi dan  
terdekat dihatiku.*

*Skripsi ini ku persembahkan kepada :*

*Ayahnda Mustari J.S dan Ibunda S. Masnum Tersayang*

*(Terima kasih atas do'a dan dukungan nya yang tiada henti demi keberhasilan Putramu ini)*

*Kakanda Weldy Irvandi & Adinda Yen Mutiari Utami tersayang*

*(thank's atas dukungan dan do'a yang selama ini di Berikan pada ku)*

*My Honey "Sri Ambarwati"*

*(Seseorang yang telah memberiku kebahagiaan, perhatian, Do'a dan kasih sayang yang tulus )  
"You' re Spirit in My Life, Love U"*

*Seluruh Keluarga besar ku*

*(Terima kasih atas do'a dan dukungannya)*

*Friend'S*

*(Seluruh teman-teman ku yang selama ini telah banyak membantu ku, Don't Forget Me)*



## INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh atribut pembentukan Kepuasan Pelanggan yang terdiri dari *Attributes Related to the Product*, *Attributes Related to the Service* dan *Attributes Related to the Purchase* terhadap Kesetiaan Merek. Sampel penelitian dipilih secara *Purposive Sampling* yaitu pelanggan ayam goreng Suharti yang berada di Rumah Makan Ayam Goreng Suharti di Yogyakarta pada saat penyebaran kuesioner berlangsung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh atribut pembentukan Kepuasan Pelanggan yang terdiri dari *Attributes Related to the Product*, *Attributes Related to the Service* dan *Attributes Related to the Purchase* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kesetiaan Merek. Secara parsial *Attributes Related to the Product*, *Attributes Related to the Service* dan *Attributes Related to the Purchase* berpengaruh signifikan terhadap Kesetiaan Merek.

Kata Kunci: Atribut pembentukan Kepuasan Pelanggan, *Attributes Related to the Product*, *Attributes Related to the Service*, *Attributes Related to the Purchase* dan Kesetiaan Merek.



## **ABSTRACT**

*This Research analyzing the impact of attributes forming Customer Satisfaction are Attributes Related to the Product, Attributes Related to the Service and Attributes Related to the Purchase to Brand Loyalty. Customer of Suharti fried chicken restaurant represent the research sample, the samples research selected with purposive sampling.*

*The finding of The Research indicate that attribute forming Customer Satisfaction are Attributes Related to the Product, Attributes Related to the Service and Attributes Related to the Purchase has significant impact to Brand Loyalty. The Suharti fried chicken restaurant Attributes Related to the Product, Attributes Related to the Service and Attributes Related to Purchase has the significant impact to Brand Loyalty.*

*Keyword: impact of attribute forming Customer Satisfaction, Attributes Related to the Product, Attributes Related to the Service, Attributes Related to the Purchase and Brand Loyalty.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam penggunaan informasi dan masukan untuk mengambil suatu kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Skripsi ini juga dapat memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
2. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Bapak Drs. Winarso., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, nasehat dan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini.

4. Ibu Ika Nurul Q, S.E.,M.Si dan Ibu Meika Kurnia Puji R.D.A, S.E., M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan arahan, saran dan nasehat dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Siswanto ( General Manager Rumah Makan Ayam Goreng Suharti Yogyakarta ) yang telah memberikan ijin dalam penelitian.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selama ini telah memberikan bimbingan, ilmu pengetahuan dan nasehat.
7. Seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman dalam penyusunan skripsi ini. Sebagai kata akhir, ”Tak ada gading yang tak retak”, begitu juga halnya dengan skripsi ini yang mungkin masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 29 Juli 2010

Rio Verdion

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Teori .....	10
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	10
2. Atribut-Atribut Pembentukan Kepuasan Konsumen .....	13

3. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	16
4. Pengertian Kesetiaan Merek .....	19
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Merek .....	21
6. Fungsi Loyalitas .....	23
7. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek.	25
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	27
C. Hipotesis Penelitian .....	29
D. Model Penelitian .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Obyek dan Subyek Penelitian .....	31
B. Jenis Data .....	31
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	31
D. Teknik Pengumpulan Data .....	33
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	33
1. Definisi Variabel Penelitian .....	33
a. Variabel Dependen .....	33
b. Variabel Independen .....	34
2. Pengukuran Variabel .....	38
F. Uji Kualitas Data .....	39
1. Uji Validitas .....	39
2. Uji Reliabilitas .....	40
G. Uji Hipotesa dan Analisis Data .....	40
1. Model Analisis .....	40

2. Uji Hipotesis .....	41
a. Uji t .....	41
b. Uji F .....	42
c. Koefisien Determinasi R Square .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum Obyek / Subyek Penelitian .....	44
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	44
2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	46
B. Analisis Deskriptif .....	47
C. Uji Kualitas Instrumen .....	50
1. Uji Validitas .....	50
2. Uji Reliabilitas .....	51
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	52
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
2. Pengujian hipotesis .....	54
E. Pembahasan (Interpretasi) .....	59
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN. 61</b>	
A. Simpulan .....	61
B. Saran .....	62
C. Keterbatasan Penelitian .....	63

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Deskripsi Responden .....	48
Tabel 4.2	Pengujian Validitas .....	50
Tabel 4.3	Pengujian Reliabilitas .....	51
Tabel 4.4	Analisis Regresi Berganda .....	53
Tabel 4.5	Analisis Uji F (uji Simultan) .....	55
Tabel 4.6	Analisis Uji t (Uji Parsial) .....	56
Tabel 4.7	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian .....	30
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perusahaan .....	47