

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KESETIAAN MEREK PRODUK PEMUTIH WAJAH POND'S
WHITE BEAUTY**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun Oleh

**RIA AFRIANA
20050410124**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2009

SKRIPSI
PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KESETIAAN MEREK PRODUK PEMUTIH WAJAH POND'S
WHITE BEAUTY

Diajukan Oleh
RIA AFRIANA
20050410124

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Drs. Edi Supriyono, MM.
143 004

Tanggal, 26 Mei 2009

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN
MEREK PRODUK PEMUTIH WAJAH POND'S WHITE BEAUTY**

Diajukan Oleh

RIA AFRIANA
20050410124

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 22 Juni 2009

Yang terdiri dari:

Drs. Edi Supriyono, M.M
Ketua Tim Penguji

Isthofaina Astuti, SE, M.Si
Anggota Tim Penguji

Fajarwati, SE, M. Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, SE., M.Si
NIK : 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya:

Nama : Ria Afriana

Nomor mahasiswa : 20050410124

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “ **Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Produk Pemutih Wajah Pond’s White Beauty**“ tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta,

2009

Ria Afriana
20050410124

MOTTO

- ✳ Jadikanlah do'a sebagai pengangan, ijhtih di jalan ALLAH, tetapkan istiqomah dengan ridho ALLAH, sayangi saudara seiman dan sejalan, cinta Rosullulah SAW sampai hayat nanti.
- ✳ Tetapkan bersabar dalam menjalani lika-liku hidup, serta jadikan ALLAH sebagai tujuan utama.
- ✳ Sesungguhnya manusia itu berada dalam kerugian, kecuali orang yang berilmu, orang yang berilmu juga rugi, kecuali orang yang berakal, orang yang berakal juga rugi, kecuali orang yang ihklas.
- ✳ Tidak akan ada keberhasilan tanpa tindakan. Tidak ada tindakan tanpa keberanian. Jadi tidak akan berhasil tanpa keberanian karena kesuksesan sejalan dengan keberanian.
- ✳ Telah aku tinggalkan untuk kalian dua perkara, yang jika kalian berpegang teguh kepada keduanya, niscaya kalian tidak akan tersesat sesudahku selamanya, yakin kitabullah dan sunnah Nabi-Nya (HR Malik dan hakim).

*Sebuah karya kecil dalam hidupku, aku
persembahkan untuk orang-orang yang tercinta:*

- ☀ Bapak (Alm) Dan Ibu Tercinta, terimakasih atas apa yang telah kalian berikan kepada anakmu ini; do'a dan restu, pengorbanan, perlindungan, cinta dan kasih sayang. Semoga apa yang aku capai dan lakukan dapat membuat tersenyum dengan bahagia.
- ☀ Adik2 q yang sekarang telah tumbuh dewasa, masa depan jangan di sia-siakan. Jalani hari dengan sesuatu yang berarti. Kalian pasti bisa....
- ☀ Keluargaq, terimakasih atas doa yang selalu kalian berikan, semoga silaturahmi senantiasa terjaga selalu.

Ucapan Terimakasih yang Terdalam Untuk:

- ☀ Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, karunia, kenikmatan, dan kebahagiaan yang tak terhingga, semoga semuanya bermanfaat di dunia dan di akhirat, dan jadikanlah hamba Mu ini selalu menjadi hamba yang taat dan bertaqwa kepada Mu ya Allah. Amin...

- ✿ Bapak (Alm) dan Ibu, terimakasih atas kasih sayang, nasehat, perhatian, dan pengorbanannya selama ini.
- ✿ Keluarga di Blabak, Mbah Putri, Pakde, Budhe, Om, Bulek, adex q.
- ✿ Keluarga di Monojoya, terimakasih atas doa nya. Semoga keluarga selalu diberi kesejahteraan lahir dan batin...amin.
- ✿ Dosen pembimbing skripsi bapak Drs. Edi Supriyono, MM, terimakasih atas bimbingan, kesabaran, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga menjadi amal baik dan bapak sekeluarga senantiasa diberi kesejahteraan...amin.
- ✿ Seluruh Dosen UMY, seluruh staff dan karyawan, terima kasih atas jasa yang diberikan, semoga menjadi amal baik untuk semua...amin.
- ✿ Temen2q penghuni Griya Nauroh:
 - 👉 Ddew : cepet lulus na , trs dapat jodoh yang ganteng (Bule), q ti2p 1 y...hahaaaaa
 - 👉 Alya : moga cpt ktmu jodoh yg terbaik yaw,, wisuda tahap berikutna udh menanti. Semangat Al.....

👤 **Ve** : Cepet dapt kerjaan..truz gaji pertama

Traktir qt2. Hehe.....

👤 **Nanda** : Ayo Nda cepet ujian biar qt wisuda

bareng.....

👤 **Fitri** : Rintangan yg qt lalui kmrn usai sudah

dan Qt wisuda bareng...

👤 **Pu2t** : Sukses bwt kamu..

🌟 Buat temen2q: Dhita (akhirna qt bs wisuda brg), iman n dhita moga langgeng y, sri, ama, ucap, erwin, dodo, ana terimakasih sudah menjadi teman yang baik2 yang selalu membantu. Sukses buat kita semua...

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merek produk pemutih wajah Pond's White Beauty dengan menggunakan analisa regresi berganda. Kepuasan konsumen melibatkan tiga variabel yaitu atribut yang berhubungan dengan produk, atribut yang berhubungan dengan layanan, atribut yang berhubungan dengan tingkat pembelian.

Sampel yang diteliti sebanyak 100 responden dengan subjek penelitian mahasiswa UMY, sedangkan objek penelitian adalah tentang produk pemutih wajah Pond's White Beauty. Pengambilan sampel menggunakan metoda *pusposive* sampling yang memenuhi kriteria pernah atau sedang menggunakan Pond's White Beauty. Hasil analisa menunjukkan bahwa atribut yang berhubungan dengan produk, atribut yang berhubungan dengan layanan, atribut yang berhubungan dengan tingkat pembelian terhadap kesetiaan merek.

Kata Kunci : Atribut yang berhubungan dengan produk, Atribut yang berhubungan dengan layanan, Atribut yang berhubungan dengan tingkat pembelian, Kesetiaan merek.

ABSTRACT

The research is done to test customer satisfaction influence with brand loyalty of face whitening product Pond's White beauty by using double regression analysis. Consumer satisfaction involves three variables that product, attribute that service, attribute that purchasing level.

Sample that canvassed as much as 100 respondents with student university research subject UMY, while research object about product pond's White Beauty. Sample taking uses method purposive sampling that fulfill criteria ever or is using Pond's White Beauty. Analysis result shows that attribute that product, attribute that service, attribute that purchasing level towards, brand truth.

Keyword: attribute that product, attribute that service, attribute that purchasing level towards, brand truth.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah yang dikaruniakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN MEREK PRODUK PEMUTIH WAJAH POND’S WHITE BEUATY”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi pemilik usaha khususnya usaha ritel dalam menentukan strategi yang tepat agar usaha tetap eksis ditengah persaingan yang semakin pesat.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT dan Rosul Muhammad SAW, sebagai petunjuk dan penentu dalam kehidupan yang dijalani penulis.
2. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.M. selaku Kepala Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak Drs. Edi selaku Dosen Pembimbing skripsi, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak (Alm) dan Ibu tercinta yang telah memberikan kasih sayang, kesabaran dan dukungan yang penuh sehingga penulis bisa menyelesaikan studi.
6. Keluargaq dan semua teman-temanq yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, dan dukungannya.

Akhir kata, tiada gading yang tak retak. Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman dan kesempurnaan karya tulis dengan topik ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta,

2009

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
LAMPIRAN	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Produk	7
2. Kepuasan Konsumen	8
3. Atribut Pembentuk Kepuasan Konsumen	9
4. Kesetiaan Merek	11
5. Fungsi Loyalitas Merek	14

6.	Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	16
7.	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek	18
B.	Hasil Penelitian Terdahulu	19
C.	Hipotesis Penelitian.....	19
D.	Model Penelitian	23
 BAB III METODE PENELITIAN		24
A.	Obyek / 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	29
G.	Analisis Data dan Uji Hipotesis	30
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		33
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	35
	1. Gambaran Umum UMY	35
	2. Gambaran Umum PT. Unilever	35
B.	Gambaran Umum Subyek Penelitian	38
C.	Pengujian Instrumen	39
	1. Uji Validitas	39
	2. Uji Reliabilitas	40
D.	Analisis Data Dan Uji Hipotesis	41
	1. Analisis Data	41
	2. Uji Hipotesis	42
	a. Uji Regresi Simultan (Uji F)	42
	b. Uji Regresi Parsial (Uji t)	43
	c. Uji Koefisien Determinasi	45
E.	Pembahasan	46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	49
C. Keterbatasan Penelitian	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas	38
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.3	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	40
Tabel 4.4	Hasil Uji Regresi Simultan.....	41
Tabel 4.5	Hasil Uji Regresi Persial	42
Tabel 4.6	Koefisien Determinasi	44

LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Regresi Berganda

DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Konseptual Penelitian	23
--	----

