

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
KESETIAAN MEREK  
PADA LONDON BEAUTY CENTRE YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF BRAND LOYALTY TO CUSTOMER SATISFACTION  
LONDON BEAUTY CENTRE YOGYAKARTA*



Oleh

**TRI WAHYUNI NOFITA  
20070410063**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2011**

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
KESETIAAN MEREK  
PADA LONDON BEAUTY CENTRE YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



Oleh

**TRI WAHYUNI NOFITA**

**20070410063**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2011**

**SKRIPSI  
PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
KESETIAAN MEREK  
PADA LONDON BEAUTY CENTRE YOGYAKARTA**



**Telah disetujui Dosen Pembimbing**

**Pembimbing**

**Rita Kusumawati, S.E., M.Si.**

**Tanggal 2 Mei 2011**

**NIK: 143059**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP**  
**KESETIAAN MEREK**  
**PADA LONDON BEAUTY CENTRE YOGYAKARTA**

**Diajukan Oleh**

TRI WAHYUNI NOFITA

20070410063

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

Tanggal 2 Mei 2011

Yang terdiri dari

Lela Hindasah, S.E., M.si.

Ketua Tim Penguji

Rita Kusumawati, S.E., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Drs. Asnawi Asdinarju, M.Si.

Anggota Tim Penguji

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Misbahul Anwar, SE., Msi.

NIK: 143014

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama: Tri Wahyuni Nofita

Nomor mahasiswa: 20070410063

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Pada London Beauty Centre Yogyakarta” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga 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. Apalagi ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

**Yogyakarta, Mei 2011**

**Tri Wahyuni Nofita**

## MOTTO

*“ Siapa yang tidak mengenal harga nikmat ketika adanya nikmat itu, maka ia akan mengetahui harga kebesaran nikmat setelah tadanya ” (Al-Hikam).*

*“ Orang yang paling utama adalah orang yang berilmu yang beriman, yang apabila dibutuhkan orang maka dia akan berguna bagi orang lain dan apabila tidak dibutuhkan orang, maka berguna bagi dirinya sendiri ” (H.R. AlBaihaqi).*

*“ Hikmah atau ilmu laksana hak milik, seorang mukmin yang hilang, dimanapun ia menjumpainya, disanalah ia mengambilnya ” (H.R. Al Askari).*

*“ Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah memudahkan jalan baginya menuju surga ” (H.R. Muslim dan Tirmidzi).*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dari hati dan pikiranku yang terdalam, aku persembahkan karya ini kepada ;*

- ✚ Orang tuaku yang sangat aku cintai, terimakasih atas doanya.*
- ✚ Fendy Ferdiansyah, SE. terimakasih atas kasih sayang, doa dan bantuannya selama ini.*
- ✚ Trimakasih kepada Bapak Yahya dan seluruh karyawan karyawan dan staf Klinik Kecantikan LONDON BEAUTY CENTRE cabang Yogyakarta.*
- ✚ Trimakasih kepada seluruh pelanggan Klinik Kecantikan LONDON BEAUTY CENTRE cabang Yogyakarta yang telah berkenan mengisi kuisioner.*
- ✚ Erlina sahabatku terimakasih atas bantuannya selama ini hingga skripsi ini selesai.*
- ✚ Teman-temanku mas Moko, Arwin, Rian, Dwik, Totok dan Dewi atas bantuannya selama ini.*
- ✚ Teman-teman satu angkatanku dan Semua yang telah membantu skripsi aku, trimakasih bantuannya selama ini.*

## INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap kesetiaan Merek pada London Beauty Centre Yogyakarta. Kepuasan konsumen diukur melalui atribut yang berkaitan dengan nilai sebuah produk (*Attributes Related to the Product*), atribut yang berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan (*Attributes Related to the Service*) dan atribut yang berkaitan dengan tingkat pembelian konsumen terhadap suatu produk (*Attributes Related to the Purchase*). Sedangkan kesetiaan merek diukur melalui atribut *habitual behavior, swiching cost, liking of the brand* dan *commitment*. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen di London Beauty Centre mempengaruhi kesetiaan merek, dan terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepuasan konsumen dengan kesetiaan merek. Dengan demikian hasil penelitian mendukung teori tentang kesetiaan merek.

Kata kunci: kepuasan, kesetiaan merek.



## *ABSTRACT*

*This research was conducted to examine the effect of consumer satisfaction on brand loyalty at the London Beauty Centre in Yogyakarta. Consumer satisfaction is Attributes Related to the Product, Attributes Related to the Service and Attributes Related to the Purchase. While brand loyalty is measured through the attributes of habitual behavior, swiching cost, liking of the brand and commitment. Research results revealed that customer satisfaction in London Beauty Centre affect brand loyalty, and there is a significant positive relationship between consumer satisfaction with brand loyalty. Thus the results of research supports the theory of brand loyalty.*

*Key words: satisfaction, brand loyalty.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Pada London Beauty Centre Yogyakarta**”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulisan mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Rita Kusumawati S.E.,M.Si. yang telah dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberi dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, Mei 2011

Penulis