

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP KESETIAAN MEREK PADA WARUNG SOP
AYAM PAK MIN KLATEN
(STUDI PADA PELANGGAN WARUNG SOP AYAM PAK MIN KLATEN DI
YOGYAKARTA)**

*THE EFFECT OF SATISFACTION TOWARD BRAND LOYALTY OF WARUNG SOP AYAM
PAK MIN KLATEN*

*(A STUDY ON CUSTOMERS OF WARUNG SOP AYAM PAK MIN KLATEN IN
YOGYAKARTA)*

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh :

NURUL FAIZAH

20080410078

**FAKULTAS EKONOMI PRODI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2012

SKRIPSI
PENGARUH KEPUASAN TERHADAP KESETIAAN MEREK PADA WARUNG SOP
AYAM PAK MIN KLATEN
(STUDI PADA PELANGGAN WARUNG SOP AYAM PAK MIN KLATEN DI
YOGYAKARTA)

THE EFFECT OF SATISFACTION TOWARD BRAND LOYALTY OF WARUNG SOP AYAM
PAK MIN KLATEN

(A STUDY ON CUSTOMERS OF WARUNG SOP AYAM PAK MIN KLATEN IN
YOGYAKARTA)

Diajukan oleh :

NURUL FAIZAH

20080410078

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Sutrisno Wibowo, S.E., M.M.

NIK : 143030

Tanggal 4 Juni 2012

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP KESETIAAN MEREK PADA WARUNG SOP
AYAM PAK MIN KLATEN
(STUDI PADA PELANGGAN WARUNG SOP AYAM PAK MIN KLATEN DI
YOGYAKARTA)**

Diajukan oleh
NURUL FAIZAH
20080410078

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Univeritas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal Juni 2012
Yang terdiri dari:

Ketua Tim Penguji

Anggota Tim Penguji

Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr.Nano Prawoto S.E., M.Si.,
NIK :143016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nurul Faizah

Nomor Mahasiswa : 20080410078

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Kepuasan terhadap Kesetiaan Merek pada Warung Sop Ayam Pak Min Klaten (Studi pada Pelanggan Warung Sop Ayam Pak Min Klaten 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 dibatalkan.

Yogyakarta, 4 Juni 2012

Nurul Faizah

MOTTO

In The Name Of Allah, Most Gracious, Most Merciful
(Holy Al-Quran)

Manjadda Wa Jada
(Prophet Muhammad Saw)

*Forgiveness and Tolerance Increase the Honour and Respect of Their Owners, be Forgiving so
that Allah Will Cherish You*
(Prophet Muhammad Saw)

Kupersembahkan
Kepada:
Ayah dan Ibu Tercinta
Almamaterku

INTISARI

Merek mempunyai peranan yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Pemasaran dewasa ini bukan hanya pertempuran produk tetapi juga pertempuran persepsi konsumen mengenai merek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mempelajari pengaruh dari variabel kepuasan konsumen yang terdiri dari atribut produk, atribut layanan, dan atribut pembelian terhadap kesetiaan merek yaitu studi pada pelanggan Warung Sop Ayam Pak Min Klaten di Yogyakarta.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari 75 responden dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara bersama-sama variabel kepuasan yang terdiri dari atribut produk, atribut pelayanan dan atribut pembelian konsumen berpengaruh terhadap kesetiaan merek. Secara parsial variabel kepuasan konsumen yaitu atribut produk dan atribut layanan berpengaruh terhadap kesetiaan merek. Secara parsial variabel kepuasan konsumen yaitu atribut pembelian konsumen tidak berpengaruh terhadap kesetiaan merek. Dalam upaya meningkatkan kesetiaan merek, perusahaan sebaiknya lebih meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kepuasan, Atribut Produk, Atribut Pelayanan, Atribut Pembelian Konsumen, Kesetiaan Merek.

ABSTRACT

Brand is an important element to the a company. Now, marketing not only demonstrate for a product but also for a brand too. This research direction to know and learn the influence of the variable reliability of brand including to satisfaction of atribut related to the product, atribut related to the service and atribut related to the purchase to brand loyalty. The study to customer of Warung Sop Ayam Pak Min Klaten in Yogyakarta.

Data used in this study are primary data obtained from 75 respondents to a questionnaire which tested the validity and reliability. The sampling technique used was purposive sampling. Analysis tools used in this study were multiple linear regression analysis.

Results showed that satisfaction of customers atribut related to the product, atribut related to the service and atribut related to the purchase jointly effect on brand loyalty. Partially variable atribut related to the product and atribut related to the service effect on brand loyalty and partially variable atribut related to the purchase have no effect on brand loyalty. The company should be upturn satisfaction of customer to brand aspect so that increase brand loyalty.

Keywords : Satisfaction of Customer, Atribut Related to the Product, Atribut Related to the Service, Atribut Related to the Purchase, Brand Loyalty.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur penulis ucapkan kepada kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul "Pengaruh Kepuasan Terhadap Kesetiaan Merek Pada Warung Sop Ayam Pak Min Klaten Di Yogyakarta" dengan lancar. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini dapat terselesaikan berkat dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Nano Prawoto S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA, S.E., M.Si., PhD., selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E., M.M selaku pembimbing yang sudah memberikan arahan, masukan, dan pemikiran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh staf dosen dan administrasi Manajemen Fakultas Ekonomi yang telah memfasilitasi kelancaran penelitian.
5. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Dengan segenap kerendahan hati, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu semua masukan yang bersifat membangun akan penulis terima dengan sepenuh hati dan terbuka.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang mempergunakannya

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 4 Juni 2012

Nurul Faizah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	8
2. Atribut Pembentukan Kepuasan Konsumen.....	11
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen	14
4. Pengertian Kesetiaan Merek	15
5. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek.....	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
C. Hipotesis.....	25
D. Model Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	29

B. Jenis Data.....	29
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
1. Variabel Bebas (<i>Independen</i>) dan Indikator	31
2. Variabel Terikat (<i>Dependen</i>) dan Indikator	35
F. Teknik Penentuan Skala.....	35
G. Uji Kualitas Instrumen.....	36
1. Uji Validitas.....	36
2. Uji Reliabilitas.....	37
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	37
1. Analisis Deskriptif.....	37
2. Analisis Kuantitatif	37
a. Uji Regresi Linier Berganda.....	38
b. Uji Hipotesis Serentak (Uji F).....	38
c. Uji Koefisien parsial (uji t).....	39
d. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	41
1. Sejarah Warung Sop Ayam Pak Min Klaten.....	41
2. Misi.....	42
3. Batu Loncatan Warung Sop Ayam Pak Min Klaten	42
4. Identifikasi Responden.....	43
B. Uji Kualitas Instrumen.....	45
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas.....	48
C. Uji Hipotesis dan Analisis Data	49
1. Analisis Deskriptif.....	49
2. Analisis Kuantitatif.....	49
a. Uji Regresi Linier Berganda.....	49
b. Uji Koefisien Serentak (Uji F).....	50

c. Uji Hipotesis parsial (uji t).....	51
d. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
D. Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59
C. Keterbatasan Penelitian.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Melakukan Pembelian di Warung Sop Ayam Pak Min Klaten Yogyakarta.....	44
4.4	Hasil Uji Validitas Atribut Produk.....	45
4.5	Hasil Uji Validitas Atribut Layanan.....	46
4.6	Hasil Uji Validitas Atribut Pembelian.....	47
4.7	Hasil Uji Validitas Kesetiaan Merek.....	47
4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
4.9	Hasil Uji F (simultan)	50
4.10	Hasil Uji t (parsial)	51
4.11	Koefisien Determinasi (R^2)	54

DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Pengaruh Kepuasan terhadap Kesetiaan Merek pada Warung Sop Ayam Pak Min Klaten di Yogyakarta.....	49
-----	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Gambar Sop Ayam Pak Min Klaten
3. Menu dan harga di Warung sop ayam Pak Min Klaten
4. Hasil Uji Validitas Atribut Produk
5. Hasil Uji Validitas Atribut Layanan
6. Hasil Uji Validitas Atribut Pembelian
7. Hasil Uji Validitas Kesetiaan Merek
8. Hasil Uji Reliabilitas Atribut Produk
9. Hasil Uji Reliabilitas Atribut Layanan
10. Hasil Uji Reliabilitas Atribut Pembelian
11. Hasil Uji Reliabilitas Kesetiaan Merek
12. Hasil Uji Regresi Berganda