

**PENGARUH KESENANGAN KONSUMEN (*CUSTOMER DELIGHT*)  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

***EFFECT OF CUSTOMER DELIGHT TOWARDS CUSTOMER LOYALTY  
(Study at Economy Faculty Muhammadiyah University of Yogyakarta)***



Oleh  
**MONALIZA**  
**20080410056**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2013**

**PENGARUH KESENANGAN KONSUMEN (*CUSTOMER DELIGHT*)  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

***EFFECT OF CUSTOMER DELIGHT TOWARDS CUSTOMER LOYALTY  
(Study at Economy Faculty Muhammadiyah University of Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

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



Oleh  
**MONALIZA**  
**20080410056**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2013**

## **SKRIPSI**

**PENGARUH KESENANGAN KONSUMEN (*CUSTOMER DELIGHT*)  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

***EFFECT OF CUSTOMER DELIGHT TOWARDS CUSTOMER LOYALTY  
(Study at Economy Faculty Muhammadiyah University of Yogyakarta)***

Diajukan oleh

**MONALIZA  
20080410056**

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing

Misbahul Anwar, SE., Msi.  
NIK: 143014

Tanggal 29 April 2013

# SKRIPSI

**PENGARUH KESENANGAN KONSUMEN (*CUSTOMER DELIGHT*)  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

***EFFECT OF CUSTOMER DELIGHT TOWARDS CUSTOMER LOYALTY  
(Study at Economy Faculty Muhammadiyah University of Yogyakarta)***

Diajukan oleh

**MONALIZA  
20080410056**

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

Tanggal 25 April 2013

Yang terdiri dari

Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D.  
Ketua Tim Penguji

Misbahul Anwar, SE., Msi.  
Anggota Tim Penguji

Tri Maryati, SE., MM.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr.Nano Prawoto, SE., MSi.  
NIK: 143016

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Monaliza

Nomor mahasiswa : 20080410056

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KESENANGAN KONSUMEN (*COSTUMER DELIGHT*) TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN STUDI PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini 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, 25 April 2013

Monaliza

## **MOTTO**

- ➡ Niat adalah ukuran dalam menilai benarnya suatu perbuatan, oleh karenanya, ketika niatnya benar, maka perbuatan itu benar, dan jika niatnya buruk, maka perbuatan itu buruk (Imam An Nawawi)
  
- ➡ Ilmu itu lebih baik daripada harta. Ilmu menjaga engkau dan engkau menjaga harta. Ilmu itu penghukum (hakim) dan harta terhukum. Harta itu kurang apabila dibelanjakan tapi ilmu bertambah bila dibelanjakan. (Khalifah Ali bin Abi Thalib)
  
- ➡ Ketahuilah bahwa sabar, jika dipandang dalam permasalahan seseorang adalah ibarat kepala dari suatu tubuh. Jika kepalanya hilang maka keseluruhan tubuh itu akan membusuk. Sama halnya, jika kesabaran hilang, maka seluruh permasalahan akan rusak. (Khalifah Ali bin Abi Thalib)
  
- ➡ Salah bisa diperbaiki, gagal bisa diulangi, tapi menyerah berarti selesai. Kita boleh gagal tapi jangan sampai menyerah (Bong Chandra)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT, kupersembahkan karya ini untuk:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto SE., MSi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA, SE., MSi., PhD., selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., Msi., 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. Kedua orang tua yang telah memberikan semangat do'a dan dukungan baik dalam bentuk moril maupun materi.
6. Kakak dan Adiku tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat terutama kakakku Muamar Leonardo yang selalu membantu baik materi maupun moril terimakasih kakak dan adikku Rizky Maryad Tika yang telah memberiku semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seseorang yang paling bawel yang selalu memberikanku semangat (Vhee).
8. Teman-teman angkatan 2008, Widy, Ajeng, Nurul, Yani, Fatma, Ida, Nurin, Sigit, Pendi, Reza, Wanda, Izma, Vita, Ion, fitrie dan mbak Fika terimakasih atas bantuan kalian semua dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Buat bapak dan ibu kos melati-net yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Buat keluarga dan ade-ade ku dikos melati-net Dayu, Bella, mbak Rini ,mbak Ester, mas Didik dan dedek Jevan yang paling ku sayang.
11. Untuk angkatan 2009 dan kakak angkatan: Ana, Tika, Nia, Ela, Nicko, mas Beny, mas Heru, dan semua yang telah mendukung dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk saudara dan sahabat-sahabatku di Lampung bibik Enet, mamang Iyan, bibik Mar, mamang Sudar, Lendri, Wahid, Umi, Lois, k'Amrul, Hendri, yang telah memberiku semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Untuk sahabat ku diberbagi daerah: Helen, Ujon, Asri, mbak Ika, pak dhe (Agus), Dika, Ryan, ade Egi, ade Ryan dan Bagus terimakasih yang selalu memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Terima kasih dan mohon maaf yang sebesar-besarnya bagi pihak lain yang telah membantu namun terlewatkan oleh penulis.

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.

Wassallammu'allaikum wr. Wb.

Yogyakarta, 25 April 2013

Monaliza



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kesenangan konsumen yang terdiri dari keadilan, penghargaan dan sentuhan akhir terhadap loyalitas konsumen yaitu studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari 89 responden dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa baik secara individu (parsial) maupun secara bersama-sama (simultan) variabel kesenangan konsumen yang terdiri dari keadilan, penghargaan dan sentuhan akhir berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : Kesenangan Konsumen, Keadilan, Penghargaan, Sentuhan Akhir dan Loyalitas Konsumen.

## ***ABSTRACT***

*The purpose of this reseach is to know and analyse the effect of customer delight which consists of esteem, justice and finishing touch towards customer loyalty which is the study of students at the Faculty of Economy University Muhammadiyah of Yogyakarta.*

*This research is based on a primary data obrained from 89 respondents by using questioner which validity and reliability has been tested. Convenience sampling technique is employed in this research, and the analytical tool which is used is double regressive linier analysis.*

*This research proves that either individually (partial) or in group (simultaneous) customer delight variables which consist of esteem, justice, and finishing touch do have on effect towards customer loyalty.*

*Keywords: Customer Delight, Esteem, Justice, Finishing Touch, and Customer Loyalty.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran, segala rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kesenangan Konsumen (*Customer Delight*) Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”. 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 organisasi dalam menggunakan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto SE., MSi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA, SE., MSi., PhD., selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., MSi., selaku pembimbing yang sudah memberikan arahan, masukan dan pemikiran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh staf dan administrasi Manajemen Fakultas Ekonomi yang telah memfasilitasi kelancaran penelitian.
5. Bapak dan mamak yang selalu ada yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat kepada andanda dalam penyusunan skripsi ini.
6. Untuk kakakku dan saudara-saudara yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyusunan 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. Wassallammu'allaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 April 2013

Monaliza

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
<b>BAB I       PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II       TINJUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Kesenangan Konsumen.....	7
2. Faktor-faktor Kesenangan Konsumen.....	10
3. Loyalitas Konsumen.....	12
4. Faktor-faktor Loyalitas Konsumen.....	14
5. Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	17
6. Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan.....	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	19

	C. Hipotesis.....	21
	D. Model Penelitian.....	25
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
	A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	26
	B. Jenis Data.....	26
	C. Teknik Pengambilan Sampel.....	26
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
	E. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
	F. Uji Kualitas Instrumen.....	31
	G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	32
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	36
	B. Uji Kualitas Instrumen.....	38
	C. Analisis Data.....	41
	D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	46
	E. Pembahasan.....	49
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN</b>	
	<b>PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
	A. Kesimpulan.....	53
	B. Saran.....	54
	C. Keterbatasan Penelitian.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

1.1.	Respon Pelanggan dan Kognisi Emosi.....	9
1.2.	Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan.....	18
4.1.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.2.	Kasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	38
4.3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Item-item Variabel Independen.....	39
4.4.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Item-item Variabel Dependen.....	39
4.5.	Hasil Uji Reliabilitas.....	40
4.6.	Penilaian Responden terhadap Keadilan.....	41
4.7.	Penilaian Responden terhadap Penghargaan.....	42
4.8.	Penilaian Responden terhadap Sentuhan Akhir.....	42
4.9.	Penilaian Responden terhadap Loyalitas.....	43
4.10.	Hasil Regresi Linier Berganda Metode OLS.....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Penelitian.....	25
----------------------------------	----