

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS  
KONSUMEN PADA AIR MINERAL AQUA  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa UMY)**



Oleh

**Marlin Kartikawati**

**20010410176**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS**

**KONSUMEN PADA AIR MINERAL AQUA**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

Marlin Kartikawati

20010410176

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS**  
**KONSUMEN PADA AIR MINERAL AQUA**

Di ajukan oleh

MARLIN KARTIKAWATI

20010410176

Telah Disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Dra. Tri Maryati.MM

NIK : 143 028

Tanggal. 21 NOV. 2006

Pembimbing II



Tanggal. 21 NOV. 2006

**SKRIPSI**  
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS**  
**KONSUMEN PADA AIR MINERAL AQUA**

Diajukan Oleh  
MARLIN KARTIKAWATI  
20010410176

Skripsi ini telah dipertahankan  
dan Disahkan di depan Dewan Penguji Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 17 Oktober 2006

Yang Terdiri Dari



Susanto Drs.M.S.

Ketua Tim Penguji



Meika Kurnia Puji. SE, M.S.

Anggota Tim Penguji



Drs. Supriyadi

Anggota Tim Penguji

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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.

**Sebuah persembahan untuk**

**MatCik's Family**

**the bEST paPa In the World, Queen Of My hEArt Mama**

**Ka' Adat, ngAH TIni n' AbiL**

**Best I Ever Had MeRi (paSsed Away)**

**BeautIfuL Sizt dEvi, nice Bro jOJoN, sMilinG FacE Sigit**

**Thanks For loVE, SPirIt And All....i really-reALly The One person**

**whO Was feeLing Lucky in this WorLd Coz HaviNg family like U**

**Guyz..**

**My Lovey Dandy and Zulea would feel nothing without u :D**

### **THANKS TO ;**

- Sahabat-sahabatku yang selalu ada dan mendukungku dalam suka dan duka, vika and anggi, maya and dewa, sita and e'el, eky, lika and mimin..makasi banyak yaa!!
- Anak UKM siikhaaa!!! Makasi banget dah nemenin ga balik lebaran!! Billy makasi labtop nya yakz!!
- Dan semua temen-temen yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini makasiiii

## MOTTO

**“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila kamu telah selesai dari urusan, kerjakanlah dengan sesungguhnya urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah kamu berharap”**

**(Q.S Al-Insyirah : 6-8)**

**“Allah mengangkat derajat orang yang berilmu 700 derajat di atas orang mukmin lainnya. Dan jarak setiap derajat itu sejaruh antara langit dan bumi”**



## **KATA PENGANTAR**

Assalamu 'alaikum Wr. Wbr.

Alhamdulillah rabbil alamin. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang telah Ia berikan sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Karena dengan karuni-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN PADA AIR MINERAL AQUA. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya mahasiswa EKONOMI UMY dan pihak-pihak terkait.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun spirituil dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya, kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta staf yang telah memberikan izin dan menyediakan fasilitas atas pelaksanaan penelitian ini.
2. Bapak Dekan FISIPOL UMY yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Tri Maryati MM, Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Punang Amaripuja SE.ST.MIT. Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.

5. Bapak Misbahul Anwar SE,M.SI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. PT Golden Aqua Mississippi yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Wabillahi Taufiq Walhidayah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I      PENDAHULUAN.....	1
A.      Latar Belakang Penelitian.....	1
B.      Rumusan Masalah.....	4
C.      Tujuan Penelitian.....	4
D.      Manfaat Penelitian.....	5
BAB II      TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A.      Landasan Teori.....	6
1.      Pengertian loyalitas Merek (Brand Loyalty).....	6
2.      Fungsi Loyalitas Merek (Brand Loyalty).....	8

3.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Merek (Brand Loyalty).....	10
B.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
C.	Hipotesis.....	15
D.	Model Penelitian.....	16
BAB III	METODA PENELITIAN.....	17
A.	Subyek/Obyek Penelitian.....	17
B.	Jenis Data.....	17
C.	Teknik Pengambilan Sampel.....	18
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	20
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	20
F.	Uji Kualitas Instrumen.....	22
G.	Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	24
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
A.	Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian.....	27
B.	Analisis Deskriptif.....	31
C.	Uji Kevalidan Data.....	36
D.	Uji Hipotesis Dan Analisis Data.....	37
E.	Pembahasan.....	42
BAB V	KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	45
A.	Kesimpulan.....	45
B.	Keterbatasan Penelitian.....	45
C.	Saran.....	46

## DAFTAR PUSTAKA

TAMMIDANT

## DAFTAR TABEL

Table 4.1	Data Mahasiswa Aktif Angkatan 2000-2006.....	31
Table 4.2	Karakteristik Responden.....	32
Table 4.3	Statistik Deskriptif.....	33
Table 4.4	Hasil Uji Validitas.....	36
Table 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Table 4.6	Koefisien Regresi.....	38
Table 4.7	Hasil Uji F.....	40
Tabel 4.8	Hasil Uji t Test.....	40
Table 4.9	Analisis Koefisien Determinasi	42