

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI



Oleh
NURHASANAH
20020410326

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

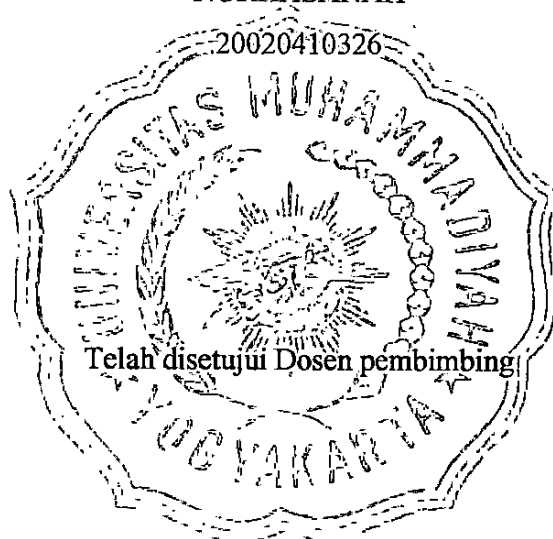
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI
PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN

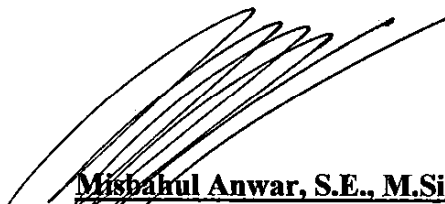
Diajukan oleh

NURHASANAH

20020410326



Pembimbing 1


Mispahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK : 143014

Tanggal : 15 April 2006

KATA PENGANTAR



السلام على من وردت له وبركاته

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas limpahan nikmat, rahmat dan hidayah-nya, sehingga dengan izin-nya skripsi yang berjudul “PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN” ini dapat diselesaikan.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu tugas dan syarat untuk mencapai gelar kesarjanaan (S-1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam kesempatan kali ini penulis juga menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari tanpa bantuan tersebut skripsi ini tidak dapat terselesaikan, Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak DR.Khoirudin Bashori selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Drs. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan juga selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta petunjuk kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Isthofaina Astuti, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi bimbingan dan pengarahan kepada penulis

4. Seluruh Dosen, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajari penulis selama menempuh perkuliahan.
5. Seluruh karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan partisipasinya sehubungan dengan penyusunan skripsi penulis.
6. Pemilik Restoran *Bambu Steak* Bpk Santoso Ariwibowo beserta karyawannya, makasih atas bantuan dan kesediaannya
7. Teman-teman manajemen E 2002 UMY, Anak-anak Melati I, Hamka Digjaya dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu baik dalam moril atau materiil, terima kasih atas kebaikan dan dorongannya.

Akan penulis ingat semua kebaikan kalian, Penulis harapan juga semoga karya kecil ini dapat bermanfaat bagi kita semua, dan semoga suatu saat kita dapat bertemu dalam keadaan lebih baik lagi, sehat, senang, lebih dewasa tanpa ada kesombongan dan keangkuhan.

Terima kasih....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Yogyakarta, 28 April 2006

Penulis

NURHASANAH

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
SINOPSIS.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Pemasaran (<i>Marketing</i>).....	7
2. Pengertian Manajemen Pemasaran ..	7
3. Konsep Pemasaran.....	7
4. Konsep Mengenai Pelanggan.....	8
5. Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>).....	9
6. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	15
7. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
C. Hipotesis.....	22
D. Model Penelitian.....	22

BAB III. METODA PENELITIAN.....	24
A. Subjek Penelitian.....	24
B. Jenis Data.....	24
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data	24
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
F. Uji Kualitas Data	27
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	28
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	32
B. Analisis Deskriptif	37
C. Uji Kualitas Instrumen	40
D. Analisis Statistik	42
E. Pembahasan	45
BAB V. KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	
PENELITIAN	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Keterbatasan Penelitian	48
C. Saran	48

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
TABEL 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
TABEL 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	39
TABEL 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
TABEL 4.5	: Hasil Uji Validitas	40
TABEL 4.6	: Hasil Uji Reliabilitas	42
TABEL 4.7	: Hasil Regresi Linear Berganda	47

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 : Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	10
GAMBAR 2.2 : Model Penelitian	22