

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KESETIAAN MEREK PADA WARUNG PEMPEK Ny KAMTO
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



**Disusun Oleh
FITRIATY ZIBUKA
20020410365**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KESETIAAN MEREK PADA WARUNG PEMPEK Ny KAMTO
YOGYAKARTA**

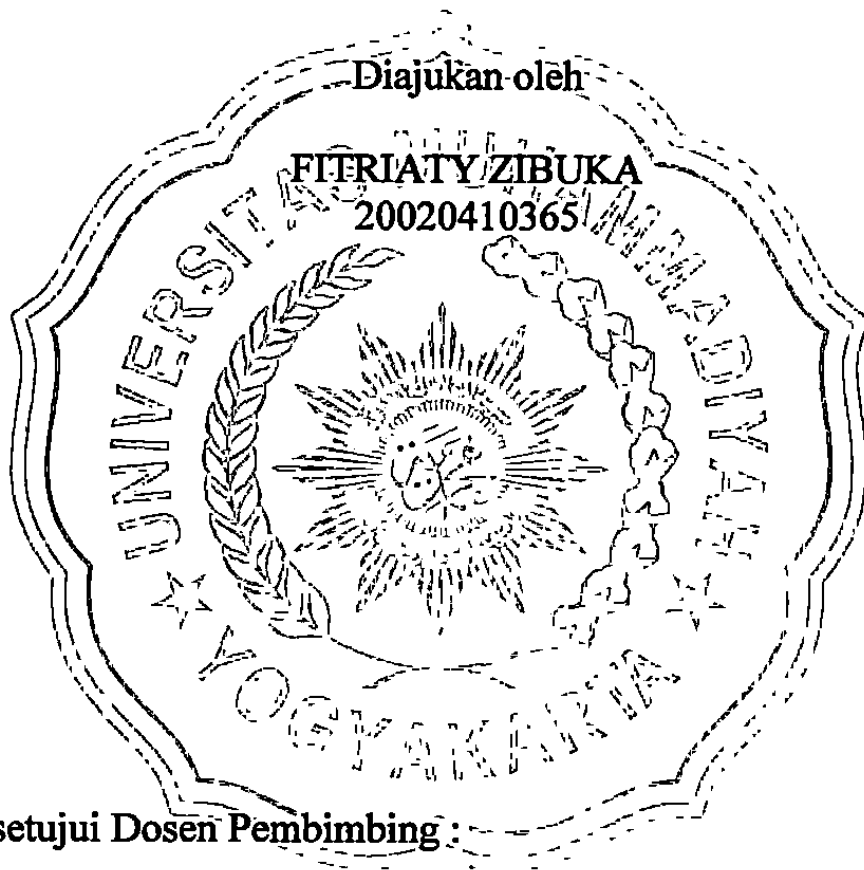
SKRIPSI

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

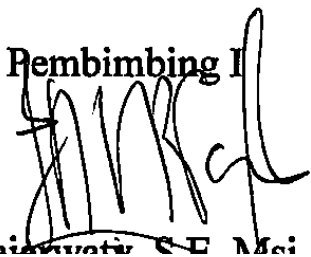


**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI
PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KESETIAAN MEREK PADA WARUNG PEMPEK Ny KAMTO
YOGYAKARTA



Telah disetujui Dosen Pembimbing :

Pembimbing I

Fieriatty S E Msi

Tanggal : 20 April 2007

SKRIPSI
PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KESETIAAN MEREK PADA WARUNG PEMPEK Ny KAMTO
YOGYAKARTA

Diajukan oleh

FITRIATY ZIBUKA
20020410365

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

Tanggal : 24 Februari 2007

Yang terdiri dari

Asnawi Asdiardju, Drs., M.Si

Ketua

Sutrisno Wibowo, SE., M.Si

Anggota

Fajarwati, S.E., Msi

Anggota

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si

MOTTO

ALLAH SWT tidak memberi seseorang masalah melainkan sesuai dengan kesanggupannya (QS Ali Imron 586)

Bermimpilah tentang apa yang ingin kamu impikan pergilah tempat yang kamu ingin pergi, jadilah seperti apa yang kamu inginkan, karena kamu hanya memiliki satu kehidupan dan satu kesempatan untuk melakukan hal-hal yang kamu lakukan

Ora Et Labora

Optimisme yang tidak disertai dengan usaha hanya merumahan omibiran semata yang tidak menahasilkan buah

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang secara tertulis diacu atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah, Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan kemudahan, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul "PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN MEREK PADA WARUNG PEMPEK Ny KAMTO YOGYAKARTA"

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti-peneliti di bidang pemasaran, dan bagi pengambil kebijakan atau pemasar yang bergerak dibidang jasa.

Skripsi ini bukanlah semata-mata karya penulis sendiri, tetapi karya banyak orang dengan berbagai gagasan dan temuan dalam penelitiannya seperti yang tertera pada daftar pustaka, demikian pula penyelesaiannya pun mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2. Fajarwaty, S.E, Msi. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Isthofaina Astuty, S.E, Msi. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Pimpinan Warung Pempek Ny Kamto dan beserta para staf yang telah berkenan memberikan ijin dan berbagai data yang diperlukan dalam penelitian ini.
5. Kedua orangtua dan kakak yang telah memberikan kasih sayang, dorongan dan semua yang berbentuk materi dan tak henti-hentinya mendoakan penyusun.
6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi jawaban kuesioner yang diajukan peneliti.
7. Para pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 20 April 2007

Fitriaty Zibuka

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
INTISARI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	6
2. Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan Konsumen.....	9
3. Pengukuran kepuasan Konsumen.....	13
4. Pengertian Kesetiaan Merek.....	15
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Merek.....	17
6. Fungsi Kesetiaan Merek.....	19
7. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Hipotesis.....	23
D. Model Penelitian.....	24

BAB III	METODA PENELITIAN.....	25
	A. Metode Penelitian.....	25
	1. Obyek dan Subyek Penelitian.....	25
	2. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
	3. Teknik Pengumpulan Data.....	25
	4. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
	5. Uji Kualitas Instrumen.....	30
	B. Alat Analisis.....	32
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	36
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	36
	1. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	36
	2. Jumlah dan Alamat Outlet Pempek Ny Kamto.....	37
	3. Produk Pempek Ny Kamto.....	37
	4. Tujuan Pempek Ny Kamto.....	39
	B. Analisis Deskriptif.....	41
	C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	43
	1. Uji validitas.....	43
	2. Uji reliabilitas.....	44
	D. Analisis Data.....	45
	1. Regresi Linear Berganda.....	45
	2. Hipotesis 1.....	47
	3. Hipotesis 2.....	48
	4. Hipotesis 3.....	49
	5. Hipotesis 4.....	49
	6. Adjusted R Square.....	50
	E. Pembahasan.....	50
BAB V	KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	53
	A. Kesimpulan.....	53
	B. Saran.....	55

C. Keterbatasan Penelitian.....	56
---------------------------------	----

DAFTAR BUSTAKA	57
----------------	----

ABSTRACT

The quality of products and services merely are determined by the consumers, thus the consumers' satisfaction can only be reached by giving the best quality. It is very important to build the consumers' satisfaction, measurement, as well as identification of factors that influence the satisfaction.

In the era of conventional marketing, many marketers believe that the loyalty of the consumer is basically built because there is satisfaction from the consumer. In this era, the marketers fully realize that the loyalty of the consumer is an important drive to create the selling.

This research aims to analyze the influence of Attributed related to the product, Attributed related to the service, and Attributed related to the purchase on the loyalty to the brand of traditional food Pempek Ny. Kamto Yogyakarta. The independent variables in this research are the attributes forming the consumers' satisfaction that cover Attributed related to the product, Attributed related to the service, and Attributed related to the purchase. The dependent variable used on this research is the loyalty to the brand.

The result from ANOVA test or F test shows the F count 154,738 with level of significant 0,000 and therefore the probability of 0,000 is smaller than standard of significant 0, 05, thus it can be said that variables Attributed related to the product, Attributed related to the service, and Attributed related to the purchase are simultaneously influencing the loyalty of the brand.

Key Words: Consumers' Satisfaction, Loyalty of the Brand, Waringin Pempek

INTISARI

Kualitas barang atau jasa semata-mata ditentukan oleh konsumen, sehingga kepuasan konsumen hanya dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Membangun kepuasan konsumen, pengukuran dan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen sangat penting dilakukan.

Pada era *conventional marketing*, banyak pemasar yang meyakini bahwa loyalnya seorang pelanggan pada dasarnya terbentuk karena adanya kepuasan dari pelanggannya. Pada era itu, para pemasar sangat sadar bahwa loyalitas pelanggan merupakan *drive* (dorongan) yang sangat penting untuk menciptakan penjualan.

Penelitian ini menguji pengaruh dari *Attribut related to the product*, *Attribut related to the service*, *Attribut related to the purchase* terhadap kesetiaan merek pada warung Pempek Ny Kamto Yogyakarta. Variabel independen dalam penelitian adalah atribut-atribut pembentukan kepuasan konsumen yang meliputi *Attribut related to the product*, *Attribut related to the service*, *Attribut related to the purchase*. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kesetiaan merek.

Hasil dari uji ANOVA atau F Test didapat F hitung 154.738 dengan tingkat signifikan 0.000. sehingga probabilitas 0.000 lebih kecil dibanding taraf signifikan sebesar 0.05, maka dapat dikatakan bahwa variabel *Attribute related to the product*, *Attribute related to the service*, *Attribute related to the purchase*, secara simultan berpengaruh terhadap kesetiaan merek.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kesetiaan merek, Warung Pempek Ny Kamto

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 : Responden Berdasarkan Umur.....	42
Tabel 4.3 : Responden Berdasarkan Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	43
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.6 : Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.7 : <i>Coeffecienst</i>	46
Tabel 4.8 : Anova.....	47
Tabel 4.9 : Model Summary.....	50

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 • Model Penelitian

24

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian.....	59
Lampiran 2 : Daftar Kuisisioner.....	59
Lampiran 4 : <i>Print Out Frequency Table</i>.....	59
Lampiran 5 : <i>Print Out Reliability</i>.....	59
Lampiran 6 : <i>Print Out Correlation</i>	59
Lampiran 7 : <i>Print Out Regression</i>	59