

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KESETIAAN MEREK PADA WAROENG STEAK & SHAKE
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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

Oleh

FAISAL HAKIM

20030410157

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

THANK'S TO

Allah SWT, terima kasih ya Allah kau telah memberikan nikmat yang begitu besar untukku tanpa ridho dan ijin-Mu takkan mampu kulalui semua ini, terima kasih atas kekuatan, ketabahan, kesabaran, kemudahan yang Kau berikan padaku, dan Nabi Muhammad SAW yang telah mengajarkan ajaran agama yang begitu mulia dan akan selalu aku jadikan pedoman bagi hidupku.

Ibunda dan Bapak ku (alm) Tercinta

Bu (kau bawa diriku kedalam hidupmu, kau basuh diriku dengan rasa sayang... senyummu juga sedihmu adalah hidupku... kau sentuh cintaku dengan lembut dengan sejuta warna...), Bu terima kasih buat semuanya, berkat doa dan restumu ananda mampu menyelesaikan skripsi ini. Perjuanganmu dan pengorbananmu begitu besar untukku... tangismu, keluhmu, senyummu, kesabaranmu, keikhlasanmu, kerendahanmu, semangatmu, selalu menjadi semangat untukku, kau tauladan bagiku terima kasih ibu...

Bapakku (alm) terima kasih, setidaknya kau telah memberiku kasih sayang, cinta, dan perhatian, walau terasa singkat aku rasakan... aku ingin selalu seperti dirimu. Bapak... hanya doa yang selalu ananda panjatkan, semoga amal ibadahmu diterima oleh Allah SWT, amin... ananda percaya berkat doamu pula ananda bisa mencapai semua ini, terima kasih pak.

Mas ku Feriza Saputra, Mas terima kasih ya untuk semuanya, terima kasih kau selalu mendukung aku, memberikan semangat untukku, terima kasih juga buat kiriman tiap minggunya (he...he...he...)kau adalah kakak yang sayang sama adik-adikmu, aku bangga sama kamu... jangan lupa ma sholat n buruan nikah entar keburu tua he...he...sukses selalu buatmu mas...

Adik ku Fauzi Nova Maulana, Dek makasih ya setidaknya kau telah menjadi penyemangat buat ku, dek... jangan nakal, belajar yang rajin, sholatnya jangan lupa, jangan pernah menyerah, percaya dan yakin kalau Allah selalu ada bersama kita... i love u dek...

Spesial thank-u-for-my-soulmate Naniek Maria Goreti.... tanpa kamu mungkin skripsi ini gak akan kelar-kelar, makasih buat bantuanmu, dukunganmu, perhatian kamu, kesabaran kamu selama ini... pokoknya terima kasih dah mau ujan-ujan cari data ma aku, dah bantuin ngetik, n masih banyak lagi... kau adalah tulang rusukku yang selama ini kucari dan akan selalu aku jaga selamanya...

- ~ Pakde Arip dan Budhe Ndari...terima kasih,begitu besar pengorbanan kalian untuk hidupku..maaf kalau selama ini aku selalu menjadi beban buat kalian..semoga allah membalas amal ibadah pakde n budhe amin....
- ~ Semua keluarga besarku dari ibu n bapak : embah, simak, pakde-bude, paklik-bulik,kakak-kakakku, adik-adikku, keponakan, terima kasih atas dukungan dan doanya...
- ~ Buat Pak Sutrisno Wibowo..thank u pak atas bimbingannya dan sarannya sehingga skripsi saya cepat selesai...

~ Buat semua temen-temen ku baik temen kampus or temen main,
 Ipunk-Dian,Karjo-Dewik,Nanda-Dini,Topik-Tiara,Indra-Ama,
 Bonar-Rianda,Surip-Dian,Wegig-Sinta

Toni,Jhon,De2',Diaz,Dimas,Doni,Dedi,Aan,Romi,Rully,Anwar,Hiber,Rio,Kocik,
 Dewik,Wido,Isti,Juteks,Tina,Cakil,Fian,Rahman,Ata',Wahyu,Afif,Fauzan,
 Deni,Mak nyak,Oneng,Yeti,Cempluk,Jhon,si Jo,Cigho,Diar,Darmono,Candra,
 Chinghe,Balunk,Kodok,Awenk,Angga,Amir,Pendik,Njose,Udin,Bayu,Roy,Tri.
 Konco-koncane nanik (Heni,Nur,Aref,Oci,Tika,Mila,Upik)

Thank U 4 all, Selama ini kalian telah memberi warna dan kenangan terindah dalam hidupku yang takkan pernah aku lupakan. Tanpa kalian aku takkan pernah merasakan arti pertemanan dan persahabatan. Suka duka kita selalu lalui bersama, ketawa,ngobrol,bercanda,gokil,nongrong,ngerjain orang,marahan,pokoknya banyak banget dech....Thank u Bro...gua gak bakal nglupain masa-masa itu, karena gua bakal kangen sama masa seperti itu...SUMPAH...gua bakal kangen...

Temen-Temen Manajemen C Makasih semuanya; maaf kalau gak bisa sebutin satu persatu...

Temen-temen KKN pasca gempa
 (Ipunk,Diaz,Dimas,Bonar,Romi,Rully,Rio,Hiber,Doni)
 Gak ada kalian gak rame...

Ibu n Bapak Kantin...Buk makasih ya doanya n sering dibolehin ngutang
 he...he..he...

Konco parkir..(Gianto,Pras,Hisam,Simbah,Paijo,Bapakke)
 Thank u buat semuanya...ayo podo semangat kerjo...

Adik-adik angkatan, Podo belajar yo biar cepet lulus jangan pada ngeDugem terus entar Pikun...

Almamaterku.....

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh kepuasan konsumen yang mencakup, *Atribut related to the product*, *Atribut related to the service*, *Atribut related to the purchase*, terhadap kesetiaan merek.

Penelitian ini mengambil obyek penelitian pada Waroeng Steak & Shake, dan subyek penelitian adalah para konsumen Waroeng Steak & Shake, sedangkan sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian di Waroeng Steak & Shake lebih dari 2 kali. Metode sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Jumlah responden yang diambil adalah 100 responden.

Dengan menggunakan alat analisis regresi berganda, diperoleh hasil secara simultan atau serempak bahwa, *Atribut related to the product*, *Atribut related to the service*, *Atribut related to the purchase*, berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan merek. Sedangkan secara parsial, *Atribut related to the product*, *Atribut related to the service*, *Atribut related to the purchase*, berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan merek.

Kata kunci: *Atribut related to the product*, *Atribut related to the service*, *Atribut related to the purchase* dan Kesetiaan Merek

ABSTRACT

Purpose of this research is test customer satisfaction of including consumer, Attribute related to the product, Attribute related to the service, Attribute related to the purchase, to brand loyalty.

This research takes object at Waroeng Steak & Shake, and research subject is the consumers Waroeng Steak & Shake, while sample taken in this research is consumer which done purchasing in Waroeng Steak & Shake more than 2 times. Sampling method which in using is purposive sampling. Data collecting in this research done by using questionnaire. Number of respondents taken is 100 respondents.

By using multiple regression analyzer, obtained result in simultan or concerted that, Attribute related to the product, Attribute related to the service, Attribute related to the purchase, influential in signifikan to brand loyalty.. While parsially, Attribute related to the product, Attribute related to the service, Attribute related to the purchase, influential in signifikan to brand loyalty.

Keyword: Attribute related to the product, Attribute related to the service, Attribute related to the purchase and Brand Loyalty



KATA PENGANTAR

Assalamu' alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat di selesaikannya skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek Pada *WAROENG STEAK & SHAKE* Yogyakarta”**

Skripsi ini di maksudkan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini di ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Sutrisno Wibowo, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan dorongan sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya.
3. Bapak Sugiyono, selaku manajer WAROENG Steak & Shake Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan dalam pengambilan data sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan penelitian ini

4. Ibunda dan Bapak, senyummu adalah kebahagiaan bagiku, senyummu pelipur lara bagiku, tangis harumu adalah wujud baktiku kepadamu. Ananda persembahkan senyum kedua.
5. Sahabat-sahabatku, dan semua teman-temanku yang banyak memberikan keceriaan, dan kehidupan yang berwarna, thank's so much atas kebersamaannya selama ini.
6. Kepada semua pihak yang belum disebutkan yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, dengan harapan dan ucapan syukur kepada Allah SWT dan shalawat kepada Rosulullah SAW, penulis mengharapkan semoga hasil penulisan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Wassalamu' alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Januari 2008

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDULi
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	..ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	..iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	..iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	..v
INTISARI.....	..vi
ABSTRACK.....	..vii
KATA PENGANTAR.....	..viii
DAFTAR ISI.....	..x
DAFTAR TABEL.....	..xiii
DAFTAR GAMBAR.....	..xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	..xv
BAB I PENDAHULUAN1
A. Latar Belakang Penelitian1
B. Rumusan Masalah4
C. Tujuan Penelitian5
D. Manfaat Penelitian5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA7
A. Landasan Teori7

1. Pengertian Kepuasan Konsumen	7
2. Atribut-Atribut Pembentukan Kepuasan Konsumen	9
a. <i>Attribut related to the product</i>	10
b. <i>Attribut related to the service</i>	11
c. <i>Attribut related to the purchase</i>	12
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen	13
4. Pengertian Kesetiaan Merk (<i>Brand Loyalty</i>).....	15
5. Fungsi Loyalitas.....	16
6. Tahapan Loyalitas.....	18
7. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek.....	21
B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis	23
C. Model Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Obyek/Subyek Penelitian	26
B. Teknik Pengambilan Sampel	26
C. Teknik Pengumpulan Data	26
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
E. Uji Kualitas Instrument	31
1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas	32
F. Uji Hipotesis dan Alat Analisis	37

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	36
A Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	36
2. Jumlah dan alamat Outlet Waroeng Steak & Shake.....	37
B. Daftar Harga Menu Waroeng Steak & Shake.....	40
C. Profil Responden.....	43
D. Pengujian Kualitas Instrument.....	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas.....	49
E. Pengujian Hipotesis.....	49
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
2. Uji Koefisien Regresi Serempak (Uji F).....	51
3. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T).....	52
4. Koefisien Determinasi R^2	54
F. Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
C. Keterbatasan Penelitian	59

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Skala Pengukuran Kuesioner.....	31
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	45
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	47
4.5 Hasil Uji Validitas	48
4.6 Hasil Uji Reliabilitas	49
4.7 Hasil Pengujian Regresi Berganda	50
4.8 Hasil Uji F	51
4.9 Hasil Uji T	52
4.10 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Penelitian	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Pertanyaan	62
2. Tabulasi Data Penelitian <i>Attribut related to the product</i>	67
3. Tabulasi Data Penelitian <i>Attribut related to the service</i>	69
4. Tabulasi Data Penelitian <i>Attribut related to the purchase</i>	71
5. Tabulasi Data Penelitian Loyalitas	73
6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	75
7. Hasil Regresi	81
• Surat Keterangan dari Demashean	87