

**PENGARUH KARAKTERISTIK MEREK, KARAKTERISTIK
PERUSAHAAN DAN KARAKTERISTIK PELANGGAN MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *OUTLET PLANET SURF* DI
YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF BRAND CHARACTERISTIC, COMPANY
CHARACTERISTIC AND CUSTOMER'S BRAND CHARACTERISTIC
TOWARD CUSTOMER'S LOYALTY IN *OUTLET PLANET SURF*
YOGYAKARTA***

SKRIPSI

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



Oleh

Aris Argiansyah

20120410094

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Aris Argiansyah

NIM : 20120410094

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH KARAKTERISTIK MEREK, KARAKTERISTIK PERUSAHAAN DAN KARAKTERISTIK PELANGGAN MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *OUTLET* PLANET SURF DI YOGYAKARTA”** 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 dituliskan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 23 April 2016

Matrai, 6.000,-

Aris Argiansyah

Motto

Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantara kamu, dan orang-orang yang diberikan ilmu pengetahuan beberapa derajat. Sesungguhnya allah mengetahui apa yang kamu kerjakan.

(Q.S Al- Mujadilah ayat 11)

Banyak kegagalan dalam hidup ini, dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.

(Thomas Alva Edison)

Let go the past and go for the future. Go confidently in the direction of your dreams. Live the life you imagined

(henry david thoreau)

Bukan kurangnya pengetahuan yang menghalangi keberhasilan, tetapi tidak cukupnya tindakan. Bukan kurang cerdasnya pemikiran yang melambatkan perubahan hidup ini, tetapi kurangnya penggunaan pikiran dan kecerdasan.

Persembahan

Kurpersembahkan karya kecil ini untuk cahaya hidup yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi meskipun kalian jauh disana. Saat kulemah tak berdaya kalian selalu menjadi energi positif bagi penulis, selalu dengan ikhlas memanjatkan doa untuk putra tercinta dalam setiap sujudnya.

Nata Hermansyah, Terimakasih untuk menjadi guru pertama yang mengajarkanku akan kehidupan serta selalu menuntunku untuk bermental baja.

Mijem Spd, Kelembutan, Kesabaran, Kesederhanaan serta dirimu yang Qana'ah membuatku selalu bangga telah terlahir dari rahimmu. Engkau akan selalu menjadi wanita terhebat untukku. Terimakasih untuk semuanya Ibu.

Serta keluarga, sahabat dan teman - teman

1. Ambri Irwandi dan Selvitri Yuliansih, Adik – adikku tersayang walaupun kita sering ribut, tapi yakin kita saling dukung dan saling melindungi.
2. Keluarga besar kelas Manajemen C 2012, *you are the best*. Sangat beruntung saya bisa kenal kalian semua.
3. Ikatan Keluarga Mahasiswa Megang sakti IKMM Yogyakarta, terimakasih atas dukungan yang selalu memberikan semangat.
4. Himpunan Masiswa Menejemen HIMAMA terimakasih telah memberikan beberapa pengalaman berharga bagi saya dalam berorganisasi.
5. Teman seperjuangan Musoli, Yayan, Titin, Ani, terimakasih atas nasehat kalian yang senantiasa saling mendukung dan mengingatkan.

6. Terimakasih kepada Roro, Icha yang selalu memberi masukan dan mengajarkan cara olah data dalam penyusunan skripsi ini.
7. Untuk keluarga di Jogja kakak Adit Prisoner, kakak Dida, kakak Nia, kakak Ana, kakak Fitri terimakasih telah memberikan motivasi dan nasihatnya.
8. Alumni HIMAMA 2012 yang selalu memberikan semangat
9. Teman magang Aji, Irsad, Maya, Upik, Halim, Ajeng, Desi, Novi terimakasih atas dukungannya.
10. Teman-teman KKN 06 dan pengiat RBK terimakasih atas semangat serta bimbingan nya.
11. Viski, Melati, Ayu, Widia, Tiya, Rifa, Wira dll. Terimakasih yang selalu meberikan semangat untuk menyusun skripsi ini.
12. Tim badminton HIMAMA terimakasih telah memberikan semangat
13. Terimakasih juga buat semua yang terlibat dan mendukung serta saya selama kuliah dan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan semuanya.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH KARAKTERISTIK MEREK, KARAKTERISTIK PERUSAHAAN DAN KARAKTERISTIK PELANGGAN MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *OUTLET* PLANET SURF DI YOGYAKARTA”**

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Nano Prawoto, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati PA,M.Si., Ph.D. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ibu Dr.Siti Dyah Handayani, M.M yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

4. Bapak dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Sahabat-sahabat penulis yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan serta jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini

Yogyakarta, 23 April 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Karakteristik Merek	8
2. Karakteristik Perusahaan	10
3. Karakteristik Pelanggan Merek	12
4. Loyalitas Pelanggan	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu	19
C. Hipotesis	20
D. Model Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Obyek dan Subyek Penelitian	24
B. Jenis Data	24

	C. Teknik Pengambilan Sempel	24
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
	E. Definisi Oprasional Variabel Penelitian	26
	F. Uji Kualitas Instrumen.....	32
	G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	36
	B. Karakteristik Responden	38
	C. Uji Kualitaas Instrumen dan Data	43
	1. Uji Validitas	43
	2. Uji Reliabilitas	45
	D. Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
	E. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	47
	1. Uji Statistik F	47
	2. Uji Statistik t	48
	3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50
	F. Pembahasan (Interprestasi).....	51
BAB V	SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	55
	A. Simpulan	55
	B. Keterangan Penelitian	56
	C. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1.	Variabel dan Indikator	26
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.3.	Karakteristik Minat Beli Berdasarkan Tempat <i>Outlet</i>	39
4.4.	Karakteristik Minat Beli Berdasarkan Merek	40
4.5.	Karakteristik Minat Beli Berdasarkan Produk	41
4.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Belanja Per Tiga Bulan.....	42
4.7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Pembelian.....	43
4.8.	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	44
4.9.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	46
4.10.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	47

DAFTAR GAMBAR

2.1.	Hubungan Sikap Relatif pada Pembelian Ulang.....	15
2.2.	Model penelitian	23
4.1.	Logo PT. Planet Selancar Mandiri Indonesia	38