

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP
KESETIAAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Konsumen Rumah Makan Pasar Senggol
di Kabupaten Tegal)**

*The Influence of Satisfaction on Customer Loyalty
(A Case Study on Pasar Senggol Restaurant in Tegal Residence)*



Disusun oleh:
TRIANA INDAH KUSUMANINGRUM
20050410115

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

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP

KESETIAAN KONSUMEN

**(Studi Kasus pada Konsumen Rumah Makan Pasar Senggol
di Kabupaten Tegal)**

The Influence of Satisfaction on Customer Loyalty

(A Case Study on Pasar Senggol Restaurant in Tegal Residence)

SKRIPSI

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



Oleh

TRIANA INDAH KUSUMANINGRUM

20050410115

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2010

**SKRIPSI
PENGARUH KEPUASAN TERHADAP**

KESETIAAN KONSUMEN

**(Studi Kasus pada Konsumen Rumah Makan Pasar Senggol
di Kabupaten Tegal)**

The Influence of Satisfaction on Customer Loyalty

(A Case Study on Pasar Senggol Restaurant in Tegal Residence)



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Drs. Winarso, MM

NIK : 143031

Tanggal 2 Desember 2010

**SKRIPSI
PENGARUH KEPUASAN TERHADAP
KESETIAAN KONSUMEN**

**(Studi Kasus pada Konsumen Rumah Makan Pasar Senggol
di Kabupaten Tegal)**

*The Influence of Satisfaction on Customer Loyalty
(A Case Study on Pasar Senggol Restaurant in Tegal Residence)*

Diajukan oleh

**TRIANA INDAH KUSUMANINGRUM
20050410115**

Skrripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 2 Desember 2010
Yang terdiri dari:

**Dr. Siti Dyah Handayani, M.M.
Ketua Tim Penguji**

**Hasnah Himiyati, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji**

**Misbahul Anwar, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, SE., M.Si

NIK: 143 014

PERNYATAAN

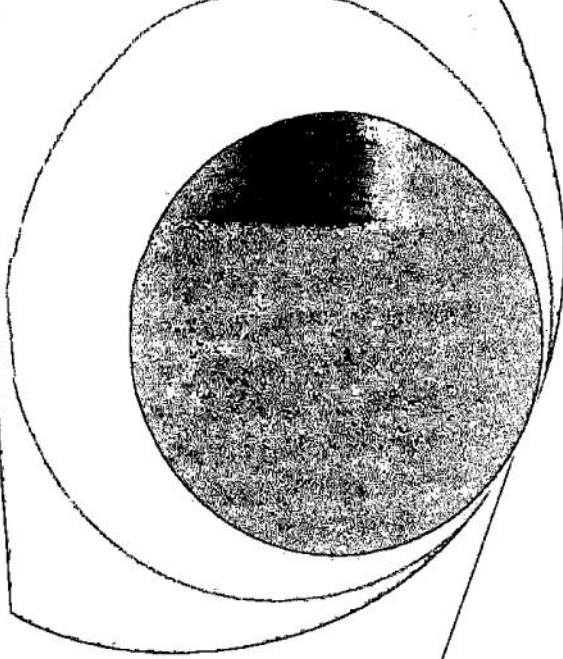
Dengan ini saya,

Nama : Triana Indah Kusumaningrum

Nomor Mahasiswa : 20050410093

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul;

“PENGARUH KEPUASAN TERHADAP KESETIAAN KONSUMEN (*Study Kasus pada Rumah Makan Pasar Senggol di Kabupaten Tegal*)” 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. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karva tersebut



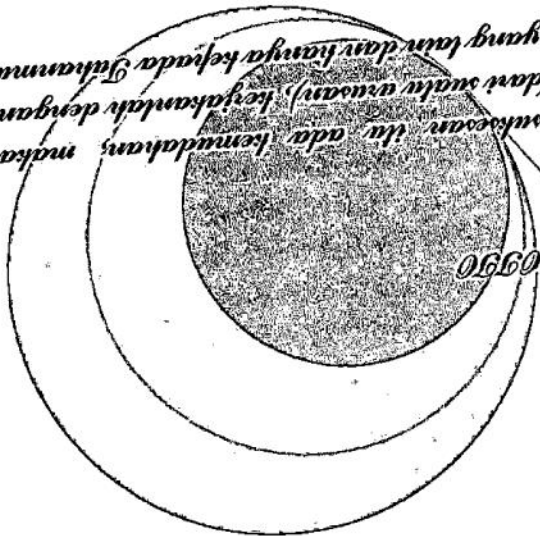
➤ Engkau yang digalakan dengan tak jelaunya jaminan bagi masa depanmu. Seungguhnya Tuhan yang Maha Sengayang dan Maha Kaya itu akan menyekamalkannya. Jika engkau hidup dan bekerja dengan cara yang pantas bagi jiwa yang dicemakan untuk hidup damai, sejahtera, dan berkahnya. Ingatlah ini karahan baik pada pribadi yang penuh syukur yang sedang bekerja terus adalah kekuatan/penyebab rencana langit (Manti Seguh)

➤ Cinta adalah cahaya, berasal dari cahaya dan menyala cahaya (ly self)
(2o. dan Njmn 39-41)



➤ Dan bawasanya manusia tidak akan menjeret (sewali) selain dari apa yang telah diusahakannya. Dan bawasanya kelas akan diperlihatkan (kepadanya). Kemudian akan diberikan kelas kepadanya dengan bakan yang paling sempurna.
(2o. sllam-Nasrah : 6-8)

➤ Seungguhnya sudah kekoson, maka lu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmu hendaklah kamu bertaraf.



Tank's To :

1. Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang, ijinkanlah aku mengenal-Mu lebih dekat dengan zikirku.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang untuk seluruh umatnya. Semoga kita memperoleh petunjuk disetiap langkah.
3. Mama Naskilah (Mama Allah), terimakasih atas doa, kasih sayang serta dukungan yang tiada henti yang mama berikan demi keberhasilan putrimu ini.
4. Bapak Mutohar (Abah Dakam), terimakasih atas doa, Suport yang tiada henti akhirnya anakmu ini bisa mewujudkan harapan bapak walau dengan keadaan tertatih.
5. My brother (Mas Kris Haryanto, Mas Rizal Yudianto) thanks atas dukungan dan doa yang telah kalian berikan
6. Mas Erwin Adi N (gosong /si tong) terimakasih atas cinta, kasih sayang, doa serta motivasi yang selama ini mas berikan. Walaupun kita beda periode ujian skripsi tapi toh akirna kita bisa wisuda bareng tong. Alhamdulillah ☺
7. Teman seperjuangan, senasib dan sepenanggungan :
 - ❖ Roedjito 2005 kelas C yang selalu cengengesan dimana aja dan sukanya mbandem.
 - ❖ Roedjito Band walaupun hanya 70% tetapi permainan kalian gokil abis dan layak masuk dapur rekaman (Ugiel, bunder, phyton, sutet Z, radius n Aku yang record permainan kalian, walaupun gak di bayar haha)
 - ❖ Temen Jepara (OB orang bolot, mamado loyo, tejo tura-turu, comenk tewah-teweh) maturnuwun atas bantuan n doane.

❖ Alm. Nor ajib (jegeg) yang udah kaya abangku sendiri,,
terimakasih atas semangat yang abang kasih saat aku merasa
terpuruk, terimakasih uda kasi aku masukan2 yang ngebangun aku,
terimakasih uda ngebelain aku terus2an, terimakasih abangkuuu
:D

❖ Barak kuda besiku (G4569ZF) yang setia mengantarku kemanapun
aku pergi, ya walaupun lebih sering diantar kuda besi(K4988ZC,
K6452PC, K6159FL) tapi kau adalah penyambung kakiku di
djokja...

7. Teman Kecilku (Isnaenurlaela) yang selalu marah2 nyuruh aku cepet
lulus,woooooo aku uda jd SE.. jgn marah2 lg y ;P

8. Ratih (encay) dan Yunita (yunet) makasiii atas dukungan dan doa
kalian,,akirna aku bisa juga nyusul kalian hehehe

9. Kost BUGARO, yang menjadi singgahanku dikala aku lelah dan memberi
perlindungan.Kostan yang ada hotspotnya cuuyy,, tp sekarang uda gak ada
haha

10. Mas kemi, makasih telah membantu penelitian ini hingga selesai dan
konco-konco bolo kurowo

11. ALMAMATERKU

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atribut kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan atribut terdiri dari atribut yang terkait dengan produk, atribut yang terkait dengan pelayanan, atribut yang berkaitan dengan pembelian. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adobt Samuel & Foedjiawati (2005). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Pasar Senggol di Kabupaten Tegal.

Analisis regresi digunakan untuk menguji pengaruh atribut kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut pelayanan dan atribut untuk produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, namun atribut yang berkaitan dengan produk belum berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: loyalitas pelanggan, atribut yang terkait dengan produk, atribut yang terkait dengan pelayanan, atribut yang berkaitan dengan pembelian

ABSTRACT

This research aims to know the influence of satisfaction attribute to customer loyalty. Satisfaction attribute consists of attribute related to product, attribute related to service, attribute related to purchase. The research instrument used in this research adopt that of Samuel & Foedjiawati (2005). Data collection is conducted by disseminating questionnaires. Respondent in this research are the customer of Pasar Senggol Tegal Residence.

The regression analysis is used to test the influence of satisfaction attribute toward customer loyalty. The result indicates that attribute to service and attribute to product have significant affect on customer loyalty, but attribute related to product have not significant effect on customer loyalty.

Keywords: customer loyalty, attribute related to product, attribute related to service, attribute related to purchase

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Terhadap Kesetiaan Konsumen (*Studi Kasus pada Rumah Makan Pasar Senggol*)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE. M.Si selaku Kepala Prodi Manajemen.
3. Ibu Hj. Muniaty Munawaroh SE M.Si selaku Dosen Pembimbing

4. Bapak Winarso, MM selaku Dosen Pembimbing SKRIPSI.
5. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis topik ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 21 Desember 2010

TRIANA INDAH K

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN TERIMAKASI	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Kesetiaan Merek (Loyalitas Konsumen)	7
2. Kepuasan Konsumen	11
3. Atribut Pembentuk Kepuasan Konsumen.....	14
4. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek	20
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Penurunan Hipotesis	23
D. Model Penelitian	27

BAB III METODA PENELITIAN.....	28
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	28
B. Jenis Data.....	28
C. Teknik Pengambilan Sampel	28
D. Teknik pengumpulan Data.....	29
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
F. Skala Pengukuran Variabel.....	31
G. Uji kualitas Instrumen.....	31
H. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
B. Karakteristik Responden Penelitian.....	36
C. Uji Kualitas Instrumen.....	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reabilitas	41
D. Pengujian Hipotesis	42
1. Analisis regresi Berganda.....	42
2. Uji F	43
3. Uji t.....	44
4. Koefisien Determinasi	45
E. Pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN	48
A. Kesimpulan.....	48
B. Keterbatasan.....	48
C. Saran	49

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	39
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan Produk.....	39
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	40
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas	41
Tabel 4.8 Hasil pengujian Reliabilitas.....	42
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Berganda dan Uji t	42
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	43
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi	45