

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN MEREK
(Studi Kasus pada Restoran Popeye Chicken Express
dan Restoran Yogya Chicken di Yogyakarta)**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh
ARIF FAKHRUDIN
20081020038

Kepada
**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2011**

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN MEREK
(Studi Kasus pada Restoran Popeye Chicken Express
dan Restoran Yogya Chicken di Yogyakarta)**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh
ARIF FAKHRUDIN
20081020038

Kepada
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2011

TESIS

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN MEREK
(Studi Kasus pada Restoran Popeye Chicken Express
dan Restoran Yogya Chicken di Yogyakarta)**

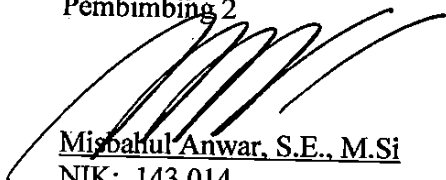


Pembimbing 1


Dr. Siti Dyah Handayani, M.M
NIK: 143 012

Tanggal: 13 Mei 2011

Pembimbing 2


Misbahul Anwar, S.E., M.Si
NIK: 143 014

Tanggal: 13 Mei 2011

TESIS

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN MEREK
(Studi Kasus pada Restoran Popeye Chicken Express
dan Restoran Yogya Chicken di Yogyakarta)**

Diajukan oleh
ARIF-FAKHRUDIN
20081020038



Misbahul Anwar, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji

Drs. Wihandaru, M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta,.....

Yang Membuat Pernyataan:

 Arif Fakhru
Arif Fakhru

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Pelajarilah ilmu. Barangsiapa mempelajarinya karena Allah, itu taqwa. Menuntutnya, itu ibadah. Mengulang-ulangnya itu tasbih. Membahasnya, itu jihad. Mengajarkannya kepada yang tidak tahu, itu ibadah. Memberikannya kepada kepada yang ahlinya, itu mendekatkan diri kepada tuhan"

(Abusy Syaikh Ibnu Hibban dan Ibnu Abdul Barr, Ifya Al-Ghozali, 1986)

"Pintu kebahagiaan terbesar adalah doa kedua orang tua. Berusahalah mendapatkan doa itu dengan berbakti kepada mereka berdua. Agar doa mereka menjadi benteng yang kuat, yang menjagamu dari semua hal yang tidak anda sukai"

(Aidh Al-Qarni)

Kupersembahkan untuk

- 1. Bapak dan Ibuku tersayang yang senantiasa memberikan kasih sayang, nasehat, semangat dan doa setiap waktu tiada batas.*
- 2. Kakak-kakakku yang selalu memberikan motivasi dan selalu mencintaiku.*
- 3. Teman-teman seperjuanganku Manajemen kelas A 2005.*

... ..

Thanks All 'N For Everything.

- ❖ Shogun R "S 3293 YD", Mega Pro "AB 2114 ED", TIGER "AB 2917 AG"
Mbk Ntk, Mbak Truf, Ahe, Pak Goeber's.
- ❖ Percetakan "Era Grafika", Mas Nur, Mas Wisnu, Mas Aris, ItoK
- ❖ Staff Magister Manajemen, Mas Sigit, Mas Moko, Pak Ngadikin
Mbak Ismawati
- ❖ Magister Manajemen 09, Pak Kimo, Bu Efi, Bu Retno, Mbk Fitri,
Mbak Omi, Aulia, Pak Sugeng, Pak Anton, Bu Magda, Nindy, Pak Didik
- ❖ Staff (subur) Adrian & Para sesepuh kost, banyak memori di sana
Diar, Purnomo (momo), Cuphenk, Ichoy, Robi (Kebo), Agsa (ucup), Iman,
(Alam), Rizalul Fikri SE, "Detol" (suwun teman maz ataz bantuwannya), Erham,
SADEWA 32 community, Awank (black), Ophie(pyu), Sasono, Iru
- ❖ Nurse & Dokter community, Sari & Suep, Dika On & Fikri, Dina, Ida
Feri, Norman, Mita, Ardian, Frik, Eko dok, MboK dE.
- ❖ Lili, Eng, Ahn, Wawin, Aulia, Mbak V, Anita, AmMu, Andi Singo, Riki,
Genthong, Somadio, JunedZ, Betzmen, Risanng, Wisnu, Ferts, Delon, Nando,
Manajemen A 05, dek Nma, dek Amik, dek Epi, dek Devi, Doyok,
Tony, Kiki, Ajix, Feri, Mizar.
- ❖ truss), Ahmat, Ocik, Kiko, Edwin, Agus, Bowo, Nasik, Mbah Kur, Sodik,
Goho (ndang golek pacar), Hamam, Herman ngantuk, Teguh (oyo taruhan bal
drampongke kulahe cung), Fikri, Van Tambun (oyo kokean manggan cung),
- ❖ Moawarr community, Ajat (suwun atas motwastnya), Dedy (ndang
bantuwannya.
- ❖ Kel Besar (Alm) H. Amin terma kasih atas perhatian, semangat, do'a serta
Kefuarga di Lamongan (akhirnya aku selesai juga.)
- ❖ Adikku Farhan & isah, TanteQ Hamik, Iwan, Gamal, Caf Lukman, Dodik, dan

AyangQ Niken imoet

Vonny-Fri & Ricca-Aan, serta keponakan2 (ahen-nizam, fahri-aida)

Abah H. Budi Susfianto dan ibu Suci, kakak2 tercinta

Allah SWT, raja semesta alam

present:

Thanks To

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merek pada restoran Popeye Chicken Express & Yogya Chicken. Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah atribut-atribut pembentukan kepuasan konsumen yang meliputi; *attributes related to the product, attributes related to the service, attributes related to the purchase*. Variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah kesetiaan merek. Subyek penelitian ini adalah pelanggan restoran Popeye Chicken Express & Yogya Chicken. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu responden yang pernah melakukan pembelian di Popeye Chicken Express minimal 2 kali dan responden yang pernah melakukan pembelian di Yogya Chicken minimal 2 kali. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer yaitu membuat kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang diisi oleh pelanggan restoran Popeye Chicken Express & Yogya Chicken. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda, uji F dan uji t, uji beda *independent-sample T test*. Hasil penelitian ini adalah: (a) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan konsumen yang meliputi *attributes related to the product, attributes related to the service, attributes related to the purchase* secara bersama-sama terhadap kesetiaan merek. (b) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan konsumen pada *attributes related to the product* terhadap kesetiaan merek. (c) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan konsumen pada *attributes related to the service* terhadap kesetiaan merek. (d) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan konsumen pada *attributes related to the purchase* terhadap kesetiaan merek. (e) Terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen antara restoran Popeye Chicken Express dan Yogya Chicken.

ABSTRACT

This study aimed to test the effect of customer satisfaction on brand loyalty at Popeye's Chicken Express & Yogya Chicken Restaurant. Independent variables in this study are the attributes that include the formation of customer satisfaction; attributes related to the product, attributes related to the service, attributes related to the purchase. The dependent variable in this research is brand loyalty. The subject of this research is a restaurant customer Popeye Chicken Express & Yogya Chicken. The sampling technique using a purposive sampling of respondents who never make purchases in the Popeye's Chicken Express and a minimum of two times the respondent had ever made a purchase in Yogya Chicken least two times. Data collection techniques using primary data that is create a questionnaire that lists filled out by customers Popeye's Chicken Express & Yogya Chicken Restaurant. Analysis of data using multiple regression analysis, F test and t test, different test independent-sample T test. The results of this study are: (a) There are positive and significant influence between customer satisfaction which includes attributes related to the product, attributes related to the service, attributes related to the purchase together to brand loyalty. (b) There are positive and significant influence between customer satisfaction on attributes related to the product of brand loyalty. (c) There are positive and significant influence between customer satisfaction on attributes related to the service of brand loyalty. (d) There are positive and significant influence between customer satisfaction on attributes related to the purchase on brand loyalty. (e) There are differences in the level of customer satisfaction between Popeye's Chicken Express and Yogya Chicken Restaurant.

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 tesis ini yang berjudul "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus pada Restoran Popeye Chicken Express dan Restoran Yogya Chicken di Yogyakarta)".

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S2) pada Program Studi Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Harapan penulis tesis ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti-peneliti dibidang pemasaran, dan bagi pengambil kebijakan atau pemasar yang bergerak dibidang jasa.

Tesis 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. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono selaku ketua Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Dr. Siti Dyah Handayani, M.M selaku dosen pembimbing tesis 1 yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan dukungan selama proses penyelesaian tesis ini.
3. Misbahul Anwar, SE., M.Si selaku dosen pembimbing tesis 2 yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan dukungan selama proses penyelesaian tesis ini.
4. Pimpinan restoran Popeye Chicken Express dan Yogya Chicken, beserta para staf yang telah berkenan memberikan ijin dan berbagai data yang diperlukan dalam penelitian ini.
5. Kedua orang tua dan kakak-kakakku 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 tesis ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta,

Arif Fakhruddin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN	
JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	9
2. Atribut-Atribut Pembentuk Kepuasan Konsumen.....	11
3. Pengertian Kesetiaan Merek.....	14
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Merek.....	16
B. Penelitian Terdahulu.....	18
.....	21

D. Model Penelitian.....	24
BAB III METODA PENELITIAN.....	25
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	25
B. Jenis Data.....	25
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
1. Variabel bebas.....	27
2. Variabel Terikat.....	28
F. Uji Kualitas Instrumen.....	29
1. Uji Validitas.....	29
2. Uji Reliabelitas.....	29
G. Uji Hipotesis dan Analisa Data.....	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	36
1. Restoran Popeye Chicken Express.....	36
2. Restoran Yogya Chicken.....	38
B. Analisis Deskriptif.....	39
1. Restoran Popeye Chicken Express.....	39
2. Restoran Yogya Chicken.....	41
3. Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel Penelitian.....	44
C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	46
1. Uji Validitas.....	46
a. Restoran Popeye Chicken Express.....	47
b. Restoran Yogya Chicken.....	48
2. Uji Reliabilitas.....	49
a. Restoran Popeye Chicken Express.....	49
b. Restoran Yogya Chicken.....	50

D. Analisis Data.....	50
1. Regresi Linear Berganda.....	50
a. Restoran Popeye Chicken Express.....	51
b. Restoran Yogya Chicken.....	52
E. Hipotesis.....	53
1. Hipotesis 1.....	53
a. Restoran Popeye Chicken Express.....	54
b. Restoran Yogya Chicken.....	54
2. Hipotesis 2.....	55
a. Restoran Popeye Chicken Express.....	55
b. Restoran Yogya Chicken.....	56
3. Hipotesis 3.....	56
a. Restoran Popeye Chicken Express.....	56
b. Restoran Yogya Chicken.....	57
4. Hipotesis 4.....	57
a. Restoran Popeye Chicken Express.....	57
b. Restoran Yogya Chicken.....	58
5. Hipotesis 5.....	58
F. Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
C. Keterbatasan Penelitian.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin Restoran Popeye Chicken Express.....	40
Tabel 4.2 : Responden Berdasarkan Umur Restoran Popeye Chicken Express.....	40
Tabel 4.3 : Responden Berdasarkan Pekerjaan Restoran Popeye Chicken Express..	41
Tabel 4.4 : Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin Restoran Yogya Chicken.....	42
Tabel 4.5 : Responden Berdasarkan Umur Restoran Yogya Chicken.....	42
Tabel 4.6 : Responden Berdasarkan Pekerjaan Restoran Yogya Chicken.....	43
Tabel 4.7 : Hasil Uji Rata-Rata Berdasarkan Kesetiaan Merek.....	44
Tabel 4.8 : Hasil Uji Rata-Rata Berdasarkan <i>Attributes Related to The Product</i>	44
Tabel 4.9 : Hasil Uji Rata-Rata Berdasarkan <i>Attributes Related to The Service</i>	45
Tabel 4.10 : Hasil Uji Rata-Rata Berdasarkan <i>Attributes Related to The Purchase</i> ...	46
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Restoran Popeye Chicken Express.....	47
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Restoran Yogya Chicken.....	48
Tabel 4.13 : Hasil Uji Reliabilitas Restoran Popeye Chicken Express.....	49
Tabel 4.14 : Hasil Uji Reliabilitas Restoran Yogya Chicken.....	50
Tabel 4.15 : <i>Coeffecienst</i> Restoran Popeye Chicken Express	51
Tabel 4.16 : <i>Coeffecienst</i> Restoran Yogya Chicken	52
Tabel 4.17 : Anova Restoran Popeye Chicken Express.....	54
Tabel 4.18 : Anova. Restoran Yogya Chicken.....	54
Tabel 4.19 : <i>.....</i>	50

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Penelitian

25

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Daftar Kuisisioner Restoran Popeye Chicken Express.....	69
Lampiran 2 : Daftar Kuisisioner Restoran Yogya Chicken	73
Lampiran 3 : <i>Print Out Frequency Table</i> Restoran Popeye Chicken Express	77
Lampiran 4 : <i>Print Out Frequency Table</i> Restoran Yogya Chicken	78
Lampiran 5 : <i>Print Out</i> Hasil Penilaian Rata-Rata Responden Restoran Popeye Chicken Express.....	79
Lampiran 6 : <i>Print Out</i> Hasil Penilaian Rata-Rata Responden Restoran Yogya Chicken	80
Lampiran 7 : <i>Print Out Correlation</i> Restoran Popeye Chicken Express.....	81
Lampiran 11 : <i>Print Out Correlation</i> Restoran Yogya Chicken	85
Lampiran 15 : <i>Print Out Reliability</i> Restoran Popeye Chicken Express.....	89
Lampiran 19 : <i>Print Out Reliability</i> Restoran Yogya Chicken	93
Lampiran 23 : <i>Print Out Regression</i> Restoran Popeye Chicken Express	97
Lampiran 24 : <i>Print Out Regression</i> Restoran Yogya Chicken	98
Lampiran 25 : <i>Print Out Independent-Samples T test</i>	99