

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS  
MEREK PADA KONSUMEN SHAMPO CLEAR DI  
YOGYAKARTA.**

**FACTORS INFLUENCE TO BRAND LOYALTY ON  
CONSUMER SHAMPOO CLEAR IN YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH:  
MUCHLISIN  
20030410008**

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

**2011**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS MEREK  
PADA KONSUMEN SHAMPO CLEAR DI YOGYAKARTA.**

**FACTORS INFLUENCE TO BRAND LOYALTY ON CONSUMER  
SHAMPOO CLEAR IN YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



**DISUSUN OLEH:  
MUCHLISIN  
20030410008**

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

**2011**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS MEREK  
PADA KONSUMEN SHAMPO CLEAR DI YOGYAKARTA**

**FACTORS INFLUENCE TO BRAND LOYALTY ON SHAMPO CLEAR  
CUNSUMER IN YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

**Muchlisin**

**20030410008**

Telah disetujui oleh:

Pembimbing

Dra. Hasnah Rimiyati, M.Si.

Tanggal: Juli 2011

**SKRIPSI**  
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS MEREK**  
**PADA KONSUMEN SHAMPO CLEAR DI YOGYAKARTA.**  
**FACTORS INFLUENCE TO BRAND LOYALTY ON CONSUMER**  
**SHAMPOO CLEAR IN YOGYAKARTA**

Disusun oleh

**MUCHLISIN**  
**20030410008**

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

Tanggal: 12 Agustus 2011

Yang terdiri Dari

Misbachul Anwar, S.E., M.Si

Ketua Tim Penguji

Dra. Hasnah Rimiwati, M.Si  
SE.,M.Si Anggota Tim Penguji  
Penguji

Rita Kusumawati,  
Anggota Tim

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbachul Anwar, S.E., M.Si

NIK 143 014

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muchlisin

Nomor Mahasiswa : 20030410008

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul ” **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Merek pada Konsumen Shampo Clear 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 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 karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, Juli 2011

Muchlisin

## HALAMAN MOTTO

- ✚ Allah akan menaikkan orang-orang yang beriman dari kamu dan orang-orang dari kamu yang berilmu dengan beberapa derajat. (Q.S: Mujadalah, 11)
- ✚ Sebaik-baiknya manusia bermanfaat bagi manusia yang lain (Hadist Rasul)
- ✚ Jangan Pernah Menyerah dengan Keadaan yang Pernah Menimpa Kita, Kita yang Harus Mengalahkannya. Man Jadda Wa Jada.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Ibu dan Bapak tercinta sebagai wujud sembah sujud dan baktiku kepada beliau atas doa-doanya yang tak pernah putus, atas kasih sayangnya yang tak pernah habis.
- Seluruh teman-teman seperjuangan Manajemen 2003
- Almamaterku

## INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh kepuasan, perilaku kebiasaan, komitmen dan kesukaan merek terhadap loyalitas merek pada konsumen Shampo Clear di Yogyakarta.

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah produk shampo merek Clear. Sedangkan subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang pernah menggunakan Shampo Clear.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Kriteria sampel yang diambil adalah konsumen yang telah menggunakan shampo Clear lebih dari 5 (lima) kali, karena dianggap konsumen telah melakukan pembelian ulang dan merasakan yang merupakan indikator loyalitas konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan, perilaku kebiasaan, komitmen dan kesukaan merek berpengaruh terhadap loyalitas merek pada konsumen Shampo Clear di Yogyakarta.

Kata kunci: kepuasan, perilaku kebiasaan, komitmen, kesukaan merek, loyalitas merek



## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to test the influence of satisfaction, habitual behavior, commitment, liking of the brand to brand loyalty in consumer of Clear Shampoo in Yogyakarta.*

*The object of this research is Clear shampoo. While the subjects used in this study is students of Muhammadiyah University of Yogyakarta, which had used the Clear Shampoo.*

*This research used purposive sampling. Criteria samples taken are consumers who have used the Clear shampoo more than 5 (five) times, because it is considered the consumer has made repeat purchases, and feel that is an indicator of consumer loyalty.*

*The results showed satisfaction, Habitual behavior, commitment, liking of the brand influence on consumer brand loyalty Clear Shampoo in Yogyakarta.*

*Key words: satisfaction, habitual behavior, commitment, liking of the brand, brand loyalty*

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmatnya dan karunia-Nya. Sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul: ” **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Merek pada Konsumen Shampo Clear di Yogyakarta**” ini adalah salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S-1 Fakultas Ekonomi ilmu manajemen UMY. Berbagai macam pencarian ide, gagasan, berfikir sampai pada akhirnya menemukan titik temu adalah proses panjang dari penyusunan skripsi ini. Semua ini dilakukan bukan hanya untuk menyelesaikan skripsi dalam bentuk fisik saja, tetapi lebih untuk menjawab segala pertanyaan yang berkembang dalam konsep dan teori yang menjadi acuan dalam topik penelitian. Dengan demikian, penyusunan skripsi tidak hanya terbatas sebagai syarat kelulusan saja, tetapi untuk memenuhi jangkauan maupun kualitas sebagai kepuasan berkarya.

Keberhasilan menyelesaikan karya kecil ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Misbachul Anwar, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dra. Hasnah Rimiati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibuku tercinta. atas do'a yang senantiasa mereka panjatkan agar segera selesainya skripsi ini.
4. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, semoga amal ibadah kalian semua di balas oleh Allah SWT. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Juli 2011

**MUCHLISIN**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN</b>	
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN</b>	
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN</b>	
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>vi</b>
<b>i</b>	
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>i</b>	

**KATA**

**PENGANTAR**.....ix

**DAFTAR**

**ISI**.....xi

*DAFTAR TABEL*.....xiii

*DAFTAR GAMBAR*.....xiv

**BAB I      PENDAHULUAN**.....1

A. Latar Belakang.....1

B. Rumusan Masalah.....4

C. Tujuan Penelitian.....5

D. Manfaat Penelitian.....5

**BAB II      TINJAUAN PUSTAKA**.....6

A. Landasan Teori .....6

1. Perilaku Konsumen

.....6

2. Loyalitas .....7

3. Kepuasan Konsumen

.....11

4. Perilaku Kebiasaan

.....14

5. Komitmen	15
6. Kesukaan Merek	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu	19
C. Hipotesis	20
D. Model Penelitian	22

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	23
A. Obyek dan Subyek Penelitian		23
B. Teknik Pengambilan Sampel		23
C. Jenis Data		23
D. Metode Pengumpulan Data		24
E. Definisi Operasional dan Pengukurannya		24
F. Uji Kualitas Instrumen		26
G. Alat Analisis dan Uji Hipotesis		27

<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA</b>	29
	A. Karakteristik Responden .....	29
	B. Uji Instrumen Penelitian .....	32
	C. Analisis Data .....	36
	D. Pengujian	
	Hipotesis.....	38
	E. Pembahasan.....	40
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN</b>	44
	A. Kesimpulan.....	4
	4	
	B. Keterbatasan	
	Penelitian.....	45
	C. Saran.....	4
	5	

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin .....	29
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Fakultas .....	30
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan ..... ..	30
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	31
Tabel 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Uang Saku .....	32
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan .....	33
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Perilaku Kebiasaan .....	33
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen .....	34
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kesukaan Merek.....	34



Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Merek.....

35

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....

36

Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Berganda.....

37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....

22