

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN
MEREK PADA RUMAH MAKAN
AYAM BAKAR WONG SOLO
DI YOGYAKARTA**

STKRIPSI

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



**Oleh
ERDANI MURDANI NUR
20040410064**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SIKRIPSI
PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN
MEREK PADA RUMAH MAKAN
AYAM BAKAR WONG SOLO
DI YOGYAKARTA**

Diajukan oleh


ERDANI MURDANI NUR

20040410064



Telah disetujui Dosen Pembimbing:

Pembimbing I


Fajarwati S.E., M.Si
NIK : 143054

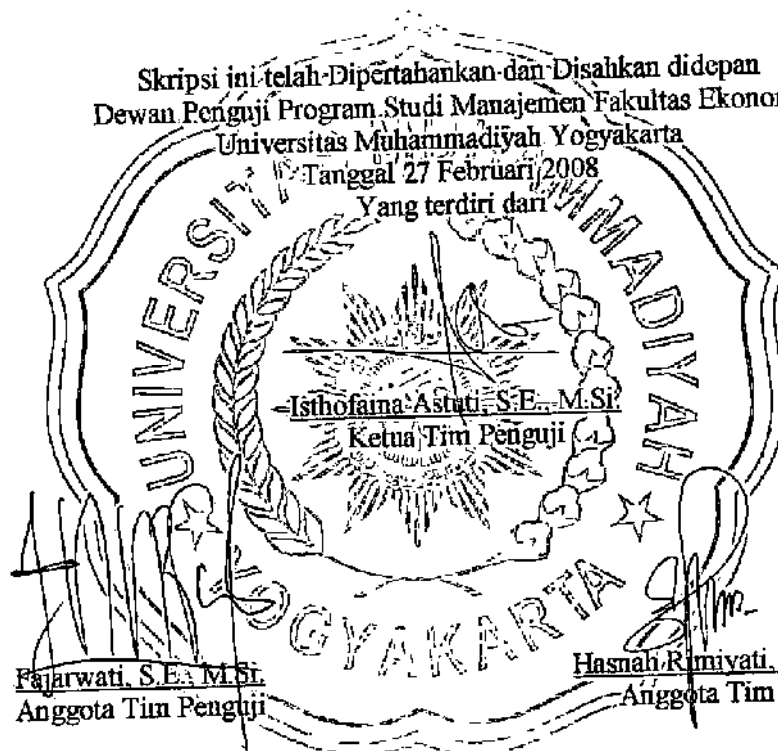
Tanggal 05 Februari 2008

SIKRIPSI
PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN
MEREK PADA RUMAH MAKAN
AYAM BAKAR WONG SOLO
DI YOGYAKARTA

Diajukan oleh

ERDANI MURDANI NUR
20040410064

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 27 Februari 2008
Yang terdiri dari



Fajarwati, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Hasnah Riniyati, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Erdani Murdani Nur

Nomor Mahasiswa : 20040410064

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo 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 diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 02 Maret 2008

Erdani Murdani Nur

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merek pada rumah makan Ayam bakar Wong Solo di Yogyakarta. Variabel independen dalam penelitian ini adalah atribut-atribut pembentukan kepuasan konsumen yang meliputi; Atribut yang berhubungan dengan produk, Atribut yang berhubungan dengan layanan dan Atribut yang berhubungan dengan tingkat pembelian. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kesetiaan merek. Subyek penelitian ini adalah pelanggan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu pelanggan yang lebih dari sekali pernah melakukan pembelian di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer yaitu membuat kuisisioner yang berisi daftar pertanyaan yang diisi oleh pelanggan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda, uji t dan uji F.

Hasil penelitian ini adalah: (a) Variabel independen yaitu; produk, layanan dan pembelian secara bersama-sama berpengaruh terhadap kesetiaan merek. (b) Ada pengaruh antara atribut yang berhubungan dengan produk terhadap kesetiaan merek. (c) Tidak ada pengaruh antara atribut yang berhubungan dengan layanan terhadap kesetiaan merek. (d) Ada pengaruh antara atribut yang berhubungan dengan tingkat pembelian terhadap kesetiaan merek.

Kata kunci: *kepuasan konsumen, kesetiaan merek, Ayam Bakar Wong Solo*

ABSTRACT

This research aims to test the influence of consumer's satisfaction to the brand loyalty at Ayam Bakar Wong Solo restaurant in Yogyakarta. The independent variable in this research are attribute of forming of consumer's satisfaction which covers the attribute related to the product, the attribute related to the service and the attribute related to the purchase. The variable dependent in this research is brand loyalty. The subject of this research are customer's of Ayam Bakar Wong Solo restaurant. The technique of sampling uses the purposive sampling which are the customer that have bought more than once at Ayam Bakar Wong Solo restaurant. The technique of collecting the data uses the primary data which every costumer would fill the questions in the given questionnaire at Ayam Bakar Wong Solo restaurant. The data analyse use the double regression, t test and F test.

The results of this research are; (a) Independent variables are; product, service and purchase which are influencing to the brand loyalty. (b) There is influence between attribute related to product toward brand loyalty. (c) There isn't influence between the attribute related to service toward brand loyalty. (d) There is influence between attribute related to purchase toward brand loyalty.

Keyword: consumer satisfaction, brand loyalty, Ayam Bakar Wong Solo

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul "PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN MEREK PADA RUMAH MAKAN AYAM BAKAR WONG SOLO DI YOGYAKARTA".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Harapan penulis, skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti-peneliti lainnya khususnya di bidang pemasaran.

Skripsi ini bukanlah semata-mata karya penulis sendiri, tetapi karya banyak orang dengan berbagai gagasan dan temuan dalam penelitian ini seperti yang terdaftar dalam pustaka, demikian pula penyelesaiannya pun mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Fajarwati, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.

3. Pimpinan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo di Yogyakarta dan beserta karyawan yang telah memberikan ijin dan berbagai data yang diperlukan dalam penelitian ini.
4. Kedua orang tua dan adik-adik yang telah memberikan kasih sayang dan do'a yang tidak henti-hentinya.
5. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi jawaban kuesioner yang diajukan peneliti.
6. Para pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Februari 2008

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	6
2. Atribut-atribut Pembentukan Kepuasan Konsumen.....	7
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	10
4. Pengertian Merek.....	11
5. Manfaat Merek.....	13
6. Kesetiaan Merek.....	15
7. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek.....	16
B. Hipotesis.....	17
C. Model Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19

B. Metode Penelitian.....	19
1. Obyek dan Subyek Penelitian.....	19
2. Jenis Data.....	19
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	19
4. Teknik Pengumpulan Data.....	20
5. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	20
6. B. Uji Kualitas Instrumen.....	24
C. Uji Hipotesis dan Alat Analisis.....	25
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian.....	28
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	28
2. Jumlah dan Alamat Outlet Ayam Bakar Wong Solo.....	30
3. Daftar Menu Ayam Bakar Wong Solo	33
4. Profil Responden.....	34
B. Uji Kevalidan Data.....	36
1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	36
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	38
1. Analisis Regresi Berganda.....	38
2. Pengujian Hipotesis.....	40
D. Pembahasan (Interpretasi).....	42
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN..	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Keterbatasan Penelitian.....	46
C. Saran.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Demografi Responden.....	35
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4.3 : Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.4 : Hasil Uji Regresi.....	39
Tabel 4.5 : Hasil Uji F.....	40
Tabel 4.6 : Hasil Uji t.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner.

Lampiran 2: Hasil Analisis Deskriptif.

Lampiran 3: Hasil Analisis Instrumen Penelitian.

Lampiran 4: Hasil Regresi.