

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN  
MEREK PADA RUMAH MAKAN SOTO KADIPIRO  
DI YOGYAKARTA**

*Consumer Satisfaction To Brand Loyalty At Soto Kadipiro Restaurant  
In Yogyakarta*

**SIKRIPSI**

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



Oleh  
**ARTHUR INDRAPRASTA PAWANA**  
**20010410297**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2009**

**SIKRIPSI**  
**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN**  
**MEREK PADA RUMAH MAKAN SOTO KADIPIRO**  
**DI YOGYAKARTA**

*Consumer Satisfaction To Brand Loyalty At Soto Kadipiro Restaurant  
In Yogyakarta*

**Diajukan oleh**

**ARTHUR INDRAPRASTA PAWANA**  
**20010410297**

**Telah disetujui Dosen Pembimbing**

**Pembimbing I**

**Asnawi Asdinardju, H. Drs., M.Si**  
**NIP : 131577593**

**Tanggal 06 Desember 2009**

**SIKRIPSI**  
**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN**  
**MEREK PADA RUMAH MAKAN SOTO KADIPIRO**  
**DI YOGYAKARTA**

*Consumer Satisfaction To Brand Loyalty At Soto Kadipiro Restaurant  
In Yogyakarta*

**Diajukan oleh**

**ARTHUR INDRAPARASTA PAWANA**  
**20010410297**

**Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan**  
**Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**  
**Tanggal 24 Desember 2009**  
**Yang terdiri dari**

**Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si.**  
**Ketua Tim Penguji**

**Siti Noordjanah Dj., Dra., M.M.**  
**Anggota Tim Penguji**

**Alni Rahmawati, Dra., M.M.**  
**Anggota Tim Penguji**

**Mengetahui**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

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

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Arthur Indraprasta Pawana

Nomor Mahasiswa : 20010410297

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Soto Kadipiro 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 oranglain, 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, 06 Desember 2009

Arthur Indraprasta Pawana

# Motto

*Barang siapa yang bersungguh sungguh maka dapatlah ia  
(Mahfudzot)*

*Sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum, sampai mereka  
mengubahnya sendiri... (Qs. Ar-Ra'du ayat 11)*

*Sesungguhnya orang-orang yang beriman, mengerjakan amal soleh, mendirikan  
sholat dan menunaikan zakat, mereka mendapat pahala disisi Allah. Tidak ada  
kekhawatiran terhadap mereka dan tidak (pula) mereka bersedih hati  
(Qs. Al-Baqarah Ayat 277)*

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu sudah  
selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang  
lain (Qs. Al-Insyroh ayat 6-7)*

*Demi massa, sesungguhnya manusia benar-benar berada dalam kerugian, kecuali  
mereka yang beriman dan beramal sholeh serta saling menasehati dalam  
kebenaran dan kesabaran (Qs. Al-Ashr)*

*Be your self*

*Jadilah dirimu apa adanya, terimalah kekurangan yang ada pada dirimu dan  
berusahalah untuk menemukan dan mengembangkan kelebihan yang ada pada  
dirimu (Me, 2009)*

*Kupersembahkan kepada :  
Ayah dan Ibu Tercinta  
Adik-adikku  
Teman dan sahabatku  
Almamaterku*

# Persembahan

*Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan baik,*

*Nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan dan penuntun jalan dari jalan yang gelap gulita menuju jalan yang cerah terang menderang yaitu jalan yang di ridhoi Allah SWT.*

*Ayah dan IbuKu yang tercinta, terimakasih atas cinta dan kasih sayang yang selalu engkau berikan kepada kami, maafkanlah kami selama ini yang telah membuat kalian susah dan resah, do'akan kami agar menjadi anak yang sholeh dan sholehah. Amin.*

*Adik-adikku yang tersayang Wrethi Dwi Pebryanti(Resti) dan Residah Triwidati(Resi), terima kasih telah menjadi adik-adik kakak yang baik, jadilah selalu anak yang baik dan patuh kepada orang tua, teruslah berdo'a kepada Allah SWT, semoga kita mendapat kebahagiaan di dunia dan di akhirat. Amin.*

*Dosen pembimbingku Pak Asnawi, terima kasih atas ketulusan dan keikhlasannya dalam membimbing saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan baik,*

*Buat saudara-saudaraku semuanya terimakasih atas dukungan dan doanyanya selama ini.*

*Buat teman-teman : Widy(yang telah banyak membantu), Aris(teruskan perjuanganmu), Yudi, Amir(Kiwil), Abas, Retzi Hn(jauh perjalanan dari Medan ke Jogja ya, semoga tidak sia-sia) dan lainnya yang tidak dapat ku sebutkan satu persatu terima kasih, teruslah berjuang demi mendapatkan kesuksesan.*

*Buat teman-temanKu anak-anak Asrama Putra Priangan : Heppy, Egi(Kubil), Koko(Shimbah), Aji, Heru, Eko, Manto(Baping) dan yang lainnya. Semoga kita dapat selalu menjadi teman, terima kasih atas semuanya. Always Good Luck for Us.*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merek pada rumah makan Soto Kadipiro 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 pembelian. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kesetiaan merek. Subyek penelitian ini adalah pelanggan rumah makan Soto Kadipiro. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu pelanggan yang lebih dari sekali pernah melakukan pembelian di rumah makan Soto Kadipiro. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer yaitu membuat kuisioner yang berisi daftar pertanyaan yang diisi oleh pelanggan rumah makan Soto Kadipiro. 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 pembelian terhadap kesetiaan merek.

Kata kunci: **kepuasan konsumen, kesetiaan merek, Soto Kadipiro**

## ABSTRACT

*This research to test the influence of consumer satisfaction to brand loyalty at Soto Kadipiro restaurant in Yogyakarta. Independent Variable in this research is attribute of forming of consumer satisfaction covering Attribute related to the product, Attribute related to the service and Attribute related to the purchase. While variable dependent in this research is brand loyalty. this Subyek research is customer of Soto Kadipiro restaurant. Technique of Intake sample use the purposive sampling that is customer which more than once have buy at Soto Kadipiro restaurant. Technique of data collecting use the primary data that is make the containing questionnaire that questionnaire filled by customer of Soto Kadipiro restaurant. Data analyse use the berganda regresi, T test and F test.*

*Result of this research are: (a) Independent variable that is: product, service and purchase by together have an effect on to brand loyalty. (b) There [is] influence between attribute related to product to brand loyalty. (c) There isn't influence between the attribute related to service to brand faithfulness. (d) There is influence between attribute related to purchase to brand loyalty.*

**Keyword: consumer satisfaction, brand loyalty, Soto Kadipiro**



## 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 SOTO KADIPIRO 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. Bapak Asnawi Asdinardju, H. Drs., 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 Soto Kadapiro 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, 06 Desember 2009

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Landasan Teori .....	7
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	7
2. Atribut-Atribut Pembentukan Kepuasan Konsumen .....	10
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	13

	4. Pengertian Kesetiaan Merek .....	15
	5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan merek.....	17
	6. Fungsi Loyalitas .....	19
	7. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek .....	20
	B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	22
	C. Hipotesis .....	23
	D. Model Penelitian .....	24
BAB	III MODEL PENELITIAN .....	25
	A. Subyek/Obyek Penelitian.....	25
	B. Teknik Pengambilan Sampel .....	25
	C. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	26
	D. Uji Kualitas Instrumen .....	30
	E. Uji Hipotesis dan Alat Analisis .....	31
BAB	IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	33
	A. Profil Soto Kadipiro .....	34
	B. Analisis Deskriptif .....	34
	C. Uji Kualitas Instrumen.....	36
	1. Uji Validitas .....	36
	2. Uji Reliabilitas .....	37
	D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	38
	1. Analisis Regresi Berganda.....	38
	2. Pengujian Hipotesis .....	39

E. Pembahasan(Interprestasi) .....	42
<b>BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN</b>	
PENELITIAN .....	45
A. Kesimpulan .....	45
B. Saran .....	45
C. Keterbatasan Penelitian .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1 kuesioner	
Lampiran 2 Hasil Analisis Deskriptif	
Lampiran 3 Hasil Analisis Instrumen Penelitian	
Lampiran 4 Hasil Regresi	
Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1. Deskripsi Responden .....	34
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas .....	36
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	37
Tabel 4.4. Analisis Regresi Berganda .....	38
Tabel 4.5. Hasil Uji F .....	40
Tabel 4.6. Hasil Analisis Uji t .....	40
Tabel 4.7. Model Summary.....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian .....	24
----------------------------------	----