

**KARTU PELANGGAN, KEPUASAN KONSUMEN, DAN
LOYALITAS KONSUMEN ALFAMART DI PURWOREJO**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh :

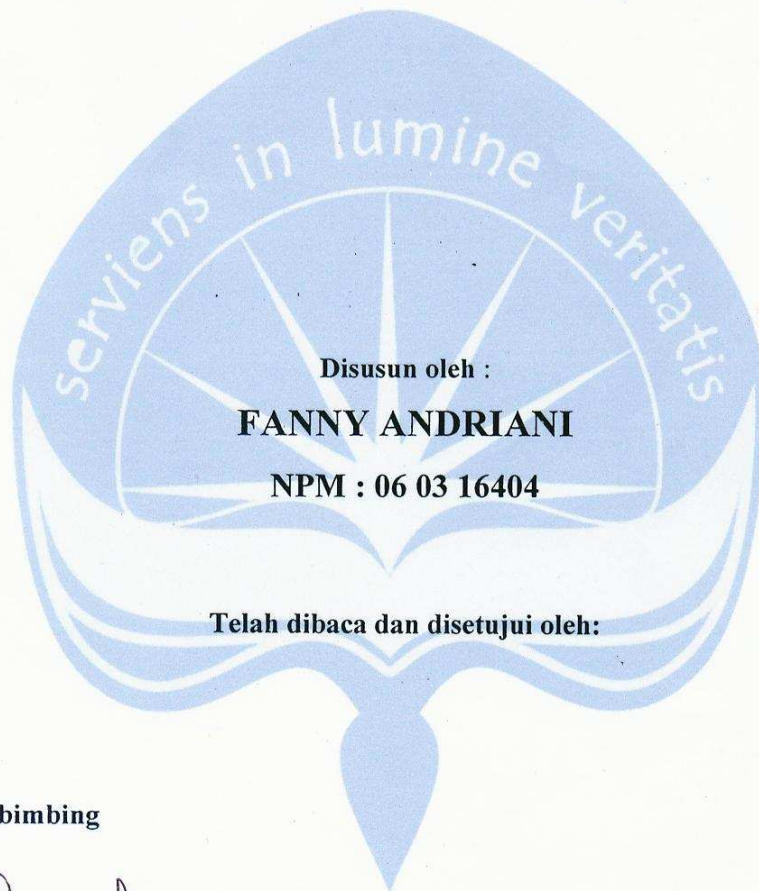
Fanny Andriani

NPM : 06 03 16404

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA,
FEBRUARI 2011**

Skripsi

KARTU PELANGGAN, KEPUASAN KONSUMEN, DAN LOYALITAS KONSUMEN ALFAMART DI PURWOREJO



Disusun oleh :

FANNY ANDRIANI

NPM : 06 03 16404

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

Fandy Tjiptono, SE., M.Com.

Tanggal 16 Februari 2011

SKRIPSI
KARTU PELANGGAN, KEPUASAN KONSUMEN, DAN
LOYALITAS KONSUMEN ALFAMART DI PURWOREJO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Fanny Andriani

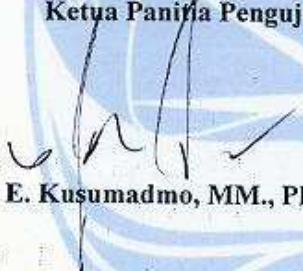
NPM : 06 03 16404

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 11 Maret 2011
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Anggota Panitia Penguji


E. Kusumadmo, MM., Ph.D.


Dr. MF. Shellyana Junaedi, SE., M.Si.


Fandy Tjiptono, SE., M.Com.

Yogyakarta, 11 Maret 2011
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta


Dr. Dorothea Wahyu Ariani, SE., MT.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

KARTU PELANGGAN, KEPUASAN KONSUMEN, DAN LOYALITAS KONSUMEN ALFAMART DI PURWOREJO

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 Februari 2011

Yang menyatakan



Fanny Andriani

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, serta penyertaan-Nya selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkenan membantu dalam penelitian ini. Karena atas bantuannya baik berupa ide, gagasan, materi, maupun bantuan berupa spirit mampu mendorong penulis untuk menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Fandy Tjiptono, SE., M.Com, selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
2. Semua dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama penulis kuliah di Atma Jaya. Seluruh staff Tata Usaha yang telah membantu penulis dengan memberikan kemudahan dalam mengurus administrasi.
3. Papa, Mama, Oma, dan Opa tersayang. Terima kasih atas doa, kasih sayang, dan dukungannya.
4. Para Romo yang turut mendoakan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan memiliki keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi terciptanya kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi semua yang berkepentingan. Terima kasih. God Bless You!

Yogyakarta, 16 Februari 2011

Penulis



Fanny Andriani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

” DO THE BEST ”

Kupersembahkan Kepada :

- Tuhan Yang Maha Esa*
- Papa dan Mama Tersayang*
- Oma dan Opa Terkasih*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah	5
I.3. Tujuan Penelitian	5
I.4. Batasan Masalah.....	5
I.5. Manfaat Penelitian	6
I.6. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	9
II.1. Pendahuluan	9
II.2. Loyalitas Konsumen atau Pelanggan.....	9
II.2.1. Perkembangan Loyalitas	10
II.2.2. Perspektif Loyalitas.....	12
II.2.3. Arti Penting Loyalitas Konsumen atau Pelanggan.....	15
II.2.4. Karakteristik Pelanggan Yang Loyal.....	15
II.2.5. Keuntungan Loyalitas Konsumen Bagi Perusahaan.....	16

II.3. Kepuasan Konsumen atau Pelanggan.....	16
II.3.1. The Big Eight Factors.....	18
II.3.2. Kepuasan Pelanggan Bagi Kalangan Bisnis, Pemerintah, dan Konsumen.....	20
II.3.3. Strategi Menghadapi Perilaku Konsumen atau Pelanggan Demi Terwujudnya Kepuasan Konsumen .	22
II.3.4. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	23
II.4. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen ..	25
II.5. Riset Terdahulu Mengenai Loyalitas Konsumen, Faktor-faktor Program Kartu Pelanggan, Kartu pelanggan, dan Kepuasan Konsumen.....	26
II.6. Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
III.1. Pendahuluan.....	30
III.2. Konteks Penelitian.....	30
III.3. Metode Penelitian	31
III.4. Populasi dan Sampel.....	32
III.5. Metode Pengambilan Sampel	33
III.6. Variabel Penelitian.....	33
III.7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	37
III.8. Metode Analisis Data.....	38
BAB IV ANALISIS DATA	41
IV.1. Pendahuluan.....	41
IV.2. Karakteristik Responden.....	42
IV.3. Pengujian Instrumen.....	45
IV.3.1. Uji Validitas.	45
IV.3.2. Uji Reliabilitas	46
IV.4. Pengaruh Faktor-faktor Program Kartu Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	47

IV.5. Pengaruh Kartu Pelanggan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	53
IV.6. Hasil Pengujian Hipotesis..	56
IV.7 Perbandingan Hasil Penelitian Ini Dengan Riset Wang, Chen, dan Chu (2009)	57
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL	59
V.1. Pendahuluan.....	59
V.2. Kesimpulan.....	59
V.3. Implikasi Manajerial	60
V.4. Kelemahan Penelitian.....	61
V.5. Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Riset Terdahulu Tentang Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Konsumen	27
Tabel 3.1.	Penjabaran Variabel Penelitian	34
Tabel 3.2.	Alat Analisis Berdasarkan Hipotesis.....	39
Tabel 4.1.	Frekuensi Responden Berdasarkan Kunjungan ke Alfamart	42
Tabel 4.2.	Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3.	Distribusi Usia Responden.....	44
Tabel 4.4.	Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.5.	Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.6.	Pengaruh Faktor-faktor Program Kartu Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	48
Tabel 4.7.	Pengaruh Kartu Pelanggan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	53
Tabel 4.8.	Rangkuman Pengujian Hipotesis.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kartu Alfamart.....	4
Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	28
Gambar 4.1. Frekuensi Responden Berdasarkan Kunjungan ke Alfamart	42
Gambar 4.2. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar 4.3. Distribusi Usia Responden.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Mentah Regresi
- Lampiran 3. Output Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 4. Output Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 5. Output Karakteristik Responden



KARTU PELANGGAN, KEPUASAN KONSUMEN, DAN LOYALITAS KONSUMEN ALFAMART DI PURWOREJO

Disusun oleh :

Fanny Andriani

NPM : 06 03 16404

Pembimbing

Fandy Tjiptono, SE., M.Com

Abstrak

Penelitian ini merupakan replikasi dengan modifikasi atas riset Wang, Chen, dan Chu (2009) mengenai kartu pelanggan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh faktor-faktor program kartu pelanggan (tangibilitas kartu pelanggan, reliabilitas kartu pelanggan, responsivitas kartu pelanggan, jaminan kartu pelanggan, dan empati kartu pelanggan) terhadap loyalitas konsumen serta menelaah pengaruh kartu pelanggan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Alfamart di Purworejo. Metode penelitian menggunakan survei dengan *self-administered questionnaire*. Pemilihan sampel menggunakan *Convenience Sampling* dan diperoleh 150 responden. Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tangibilitas kartu pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, reliabilitas kartu pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, responsivitas kartu pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, jaminan kartu pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, empati kartu pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kartu pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: kartu pelanggan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen.