
 UNIVERSITAS INDONESIA PERPUSTAKAAN	UNIVERSITAS INDONESIA PERPUSTAKAAN
16 JAN 2007	
3042/EM/Hd.1/2007	
Rf 658.802 No P 06	
Setoran Deposit :	

 UNIVERSITAS INDONESIA PERPUSTAKAAN	UNIVERSITAS INDONESIA PERPUSTAKAAN Kampus Baru Depok, 16122
--	---

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS MEREK WAROENG STEAK & SHAKE
DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun Oleh:

Nofia Christiana

NPM: 01 03 12785

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
MARET, 2006**



SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS MEREK WAROENG STEAK &
SHAKE DI YOGYAKARTA**

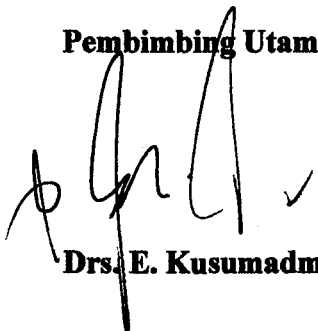
Disusun Oleh :

Nofia Christiana

NPM : 01 03 12785

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing Utama



Drs. E. Kusumadmo, MM.

Tanggal : 16 Januari 2006

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS MEREK WAROENG STEAK &
SHAKE DI YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

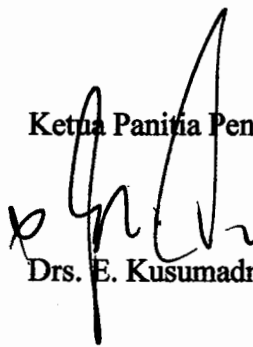
Nofia Christiana

NPM : 01 03 12785

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 11 Maret 2006
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

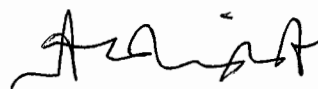
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Drs. E. Kusumadmo, MM.

Anggota Panitia Penguji

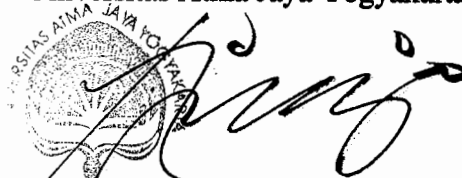

Drs. D. Koeshartono, MM.


MF. Shellyana Junaedi, SE, M.Si.

Yogyakarta, 11 Maret 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta


Dr. R. Maryatmo, MA.

PERNYATAAN

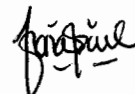
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
MEREK WAROENG STEAK & SHAKE
DI YOGYAKARTA**

benar – benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber 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 Januari 2006

Yang menyatakan



Nofia Christiana

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar kesarjanaan di Fakultas Ekonomi Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belum sempurna maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca sebagai masukan. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberi keajaiban-keajaiban bagi penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Bapak E. Kusumadmo, Drs., MM., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir. Terima kasih atas bimbingan dan arahan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini.
3. Bapak C. Jarot Priyogutomo, Drs., MBA., yang telah memberikan dukungan, motivasi, masukan, dan referensi kepada penulis.
4. Segenap staf pengajar, staf tata usaha, staf perpustakaan, satpam dan seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya.
5. Papa & Mama yang sudah banyak memberikan semangat dalam pembuatan penelitian ini.

6. Kepada kakak dan adik – adikku yang selalu memberikan dorongan dalam pembuatan skripsi ini.
7. Lusi dan Fredy yang telah banyak memberikan bantuan serta semangat, Thank you banget!!
8. Thanks buat semua sahabat dan “teman terbaikku” : Selfi, Pita, Cie Devi, Meti, Qee-Qee, Alfon.
9. Semua temen dan orang lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang sudah membantu proses terjadinya skripsi ini. Thanks.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih ada kekurangannya namun penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca sekalian.

Yogyakarta, 16 Januari 2006

Nofia Christiana

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Intisari	xii
BAB I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Pembahasan	8
BAB II Landasan Teori	
2.1 Pemasaran	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Konsep Pemasaran	12
2.2 Perilaku Konsumen	15
2.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen	16
2.2.2 Teori – teori Perilaku Konsumen	22
2.3 Kepuasan Konsumen	23
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	23
2.3.2 Atribut dari Kepuasan Konsumen	28
2.3.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen	30

2.4 Loyalitas	33
2.4.1 Loyalitas Konsumen	33
2.4.2 Loyalitas Merek	34
2.4.2.1 Pengertian Merek	34
2.4.2.2 Pengertian Loyalitas Merek	37
2.4.2.3 Fungsi Loyalitas Merek	40
2.4.3 Faktor – faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	41
2.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek	42
2.6 Hipotesis	43

BAB III Metodologi Penelitian

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	44
3.2 Desain Penelitian	44
3.3 Operasional Variabel	44
3.4 Metode Penentuan Sampel	45
3.5 Sumber Data	46
3.6 Metode Pengumpulan Data	47
3.7 Teknik Pengujian Instrumen	48
3.8 Metode Analisis Data	52
3.8.1 Analisis Persentase	52
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.8.2.1 Uji Koefisien Regresi Secara Keseluruhan	53
3.8.2.2 Uji Koefisien Regresi Secara Individual	55
3.8.3 Uji t-tes	56
3.8.4 Anova	57

BAB IV Analisis Data

4.1 Penjelasan Penelitian	60
4.2 Analisis Prosentase	60
4.3 Analisis Regresi	63
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	63

4.3.1.1 Uji F	65
4.3.1.2 Uji T	66
4.4 Uji t-test	68
4.5 Anova	70
4.5.1 Uji anova berdasarkan usia	71
4.5.2 Uji anova berdasarkan pekerjaan	72
4.5.3 Uji anova berdasarkan penghasilan	74
BAB V Kesimpulan Dan Saran	
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	80

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel 2.5 Manfaat – manfaat merek	35
2. Tabel 3.1 Uji Validitas	49
3. Tabel 3.2 Uji Reliabilitas	52
4. Tabel 4.1 Karakteristik Responden ditinjau dari Kelamin	61
5. Tabel 4.2 Karakteristik Responden ditinjau dari Usia	61
6. Tabel 4.3 Karakteristik Responden ditinjau dari Pekerjaan	62
7. Tabel 4.4 Karakteristik Responden ditinjau dari Penghasilan	62
8. Tabel 4.5 Analisis Regresi Berganda	63
9. Tabel 4.6 Uji F	66
10. Tabel 4.7 Uji T	67
11. Tabel 4.8 Uji t-test	69
12. Tabel 4.9 Anova berdasarkan Usia	70
13. Tabel 4.10 Anova berdasarkan Pekerjaan	72
14. Tabel 4.11 Anova berdasarkan Penghasilan	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 2.1 Domain Perilaku Konsumen	19
2. Gambar 2.2 Dimensi Perilaku Konsumen	20
3. Gambar 2.3 Pola Dasar Teori Perilaku Konsumen	22
4. Gambar 2.4 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	27



Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta

**Disusun oleh :
Nofia Christiana
NPM : 01 03 12785**

Pembimbing,

E. Kusumadmo, Drs., MM

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: (1) kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek, dan (2) adakah perbedaan secara signifikan kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta yang ditinjau dari karakteristik konsumen yaitu dari segi jenis kelamin, usia, pekerjaan dan penghasilan. Metode penelitian yang digunakan dalam riset ini adalah: (1) telaah/kajian literature, (2) penyebaran kuesioner, dan (3) analisis data menggunakan analisis prosentase, analisis regresi linear berganda, analisis chi square.

Ada dua temuan utama yang diperoleh dari penelitian ini. Pertama, ada pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta.

Kedua, ada perbedaan secara signifikan kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta yang ditinjau dari jenis kelamin dan usia. Dan tidak ada perbedaan secara signifikan kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek Waroeng Steak & Shake Di Yogyakarta yang ditinjau dari segi pekerjaan dan penghasilan.

Kata kunci: kepuasan, loyalitas merek