

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS  
MEREK PADA PRODUK LARISSA SOLO**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhamamdiyah Surakarta

Oleh :

**FARIDA NUR AINI**

NIM. B100090259

**JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2013**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

“PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS MEREK  
PADA PRODUK LARISSA SOLO”.

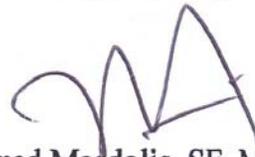
Yang ditulis oleh :

**Nama : FARIDA NUR AINI**

**NIM : B100090259**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk  
diterima.

**Pembimbing**



(Ahmad Mardalis, SE, MBA)

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Surakarta**



(Drs. Triyono, S.E, M.Si)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **FARIDA NUR AINI**  
NIRM : **09.6.106.02016.500259**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
LOYALITAS MEREK PADA PRODUK LARISSA  
SOLO.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

**Yang Membuat Pernyataan**

**(FARIDA NUR AINI)**

## **MOTTO**

Jadilah Diri Sendiri, Carilah Jati Diri, dan Dapatkan Hidup yang Mandiri, Optimis, Karena Hidup Terus Mengalir dan Kehidupan Terus Berputar. Sesekali Lihatlah ke Belakang Untuk Melanjutkan Perjalanan yang Tiada Berujung.

(Jamil Azzaini)

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu pasti ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

## PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini dengan setulus hati saya untuk kedua orang tua tercinta yang telah melahirkan dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang,

Skripsi ini kupersembahkan sebagai jawaban atas kepercayaan yang telah kalian berikan serta perwujudan baktiku kepada kalian. dan tak luput kepada kedua adikku Dita dan Dicky kalian harus terus semangat belajar ya!! Kejar terus cita-citamu agar orang tua kita bangga.

Terimakasih untuk :

- Orang yang selalu menjadi motivasiku untuk menyelesaikan skripsi ini, orang yang berarti dalam hidupku, terimakasih telah menemani suka duka dan selalu mendoakan yang terbaik untuk kelancaran skripsi ini.
- Buat sahabatku Devi, Era, Desi, Hafi, Siti, Prasti, Yanti, Della.
- Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu
- Tak lupa buat bapak, ibu, dan sodari di "Larissa Solo" yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data Skripsi ini.
- Terima kasih yang tak terhingga ku ucapkan untuk semua pihak yang telah membantu dalam

menyelesaikan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis sampaikan mohon maaf atas segala kekurangan yang ada dalam penulisan ini semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS MEREK PADA PRODUK LARISSA SOLO” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Oleh karena itu dengan rasa tulus, ikhlas dan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, S.E, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Ahmad Mardalis, SE, MBA., selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh kesabaran serta kebijaksanaan dari awal sampai akhir.
4. Bapak Drs. Widoyono, MM., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan saran, bimbingan, serta arahan yang bijaksana.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal dengan berbagai ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu tercinta terima kasih atas keringat, semangat, dan doa serta kasih sayangmu yang telah merawat dan membesarkan aku tanpa rasa letih,
7. Seluruh sahabat-sahabatku dan adik-adikku yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam meraih cita-cita.
8. Semua teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2009, terima kasih atas kebersamaannya.
9. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan, maka penulis berharap semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Juni 2013

Penulis

Farida Nur Aini

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAKSI .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	4
C. Perumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kepuasan Konsumen .....	6
B. Merek ( <i>Brand</i> ) .....	15
C. Loyalitas Merek .....	17
D. Produk .....	27

E. Keputusan Pemberian Merk dan Pembungkusan pada Produk .....	30
F. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek Suatu produk.....	31
G. Hipotesis Penelitian .....	34
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	35
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	35
C. Populasi, Sampel dan <i>Sampling</i> .....	37
D. Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data .....	39
E. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
F. Prosedur Penelitian .....	44
G. Metode Analisis Data .....	46
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Responden .....	49
B. Analisis Data dan Pembahasan .....	51
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Destribusi Responden menurut Usia .....	49
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis kelamin ..	49
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Pendapatan	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Merek.....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas .....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi .....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	56
Tabel 4.12 Klasifikasi Responden menurut Kepuasan Konsumen .....	57
Tabel 4.13 Klasifikasi Responden menurut Loyalitas Merek .....	57
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear.....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	8
Gambar 2.2 Tiga Tingkatan Produk.....	29

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk : 1) Untuk mengetahui seberapa puas dan loyal konsumen terhadap produk Larissa Solo; dan 2) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas Merek pada produk Larissa Solo.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 70 konsumen pada Larissa Solo. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier dengan terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji signifikan dengan analisis regresi dan uji t.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa : 1) Sebagian besar responden memiliki kepuasan tinggi sebanyak 56 orang (20,0%) dan yang mempunyai kepuasan sedang sebanyak 14 orang (20,0%) dari seluruh responden yang diteliti; 2) Sebagian besar responden memiliki loyalitas tinggi yaitu sebanyak 42 orang (60,0%) dan yang mempunyai loyalitas sedang sebanyak 28 orang (40,0%) dari seluruh responden yang diteliti; 3) Hasil analisis regresi diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kepuasan konsumen pada produk, harga, promosi, pelayanan, dan pembelian terhadap loyalitas merek produk Larissa di Solo, dan terdapat pengaruh negatif antara kepuasan pada distribusi terhadap loyalitas merek; 4) Hasil uji t diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan konsumen pada produk, pelayanan, dan pembelian terhadap loyalitas merek produk Larissa di Solo dan tidak terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan konsumen pada harga, promosi, dan distribusi terhadap loyalitas merek produk Larissa di Solo.

Berdasarkan hasil tersebut maka diharapkan konsumen sebelum membeli produk diharapkan dapat memperhatikan produk dan pelayanan dan untuk perusahaan diharapkan dapat menetapkan harga yang terjangkau dan bersaing serta menggalakkan program promosi yang gencar.

**Kata kunci** : *Kepuasan konsumen, harga, promosi, produk, pembelian, loyalitas merek.*