

**PENGARUH KEPUASAN DAN KESUKAAN MEREK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DALAM MEMILIH SEPEDA MOTOR
MEREK HONDA**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Surakarta)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

FARIZ FAJAR ACHYADI
B 100 100 186

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

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

**PENGARUH KEPUASAN DAN KESUKAAN MEREK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DALAM MEMILIH SEPEDA MOTOR
MEREK HONDA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta)**

Yang disusun oleh :



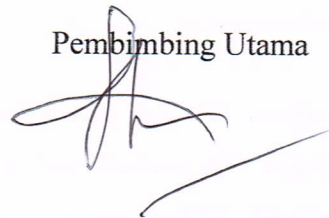
Fariz Fajar Achyadi

B 100 100 186

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, 1 April 2015

Pembimbing Utama



(Lukman Hakim, SE, M.Si)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**



(Dr. Triyono, SE, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **FARIZ FAJAR ACHYADI**

NIRM : **10.6.106.0201416.500186**

Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KEPUASAAN DAN KESUKAAN MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SEPEDA
MOTOR MEREK HONDA (Studi Kasus Pada Mahasiswa
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Surakarta)**

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 ini 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.

Surakarta, 1 April 2015

Yang membuat pernyataan,

FARIZ FAJAR ACHYADI

MOTTO

Dari Abu Said dan Abu Hurairah ra: nabi bersabda :

*”Tidak seorang muslimpun yang tertimpa kesulitan,
sakit, kesusahan sampai pun hanya terkena duri,
melainkan hal itu akan menghapus dosa-dosanya.”*

Rasulullah saw bersabda : Sesungguhnya setiap perbuatan tergantung niatnya.

*Dan sesungguhnya setiap orang (akan dibalas) berdasarkan apa yang dia
niatkan.*

(HR Bukhari Muslim).

You were put on this earth to achieve your greatest self, to live out your purpose

and to do it fearlessly

(Dr. Steve Maraboli)

*Orang yang berakal adalah orang yang selalu mengoreksi dirinya,
dan memperbanyak amalan untuk bekal matidan orang yang lemah adalah
seorang yang mengikuti hawa nafsunya,tetapi berkahayal pahala kepada Allah*

Ta'ala.

(H.R.Tirmidzi)

*Selagi hidup pada dasarnya semua adalah perjuangan, tetapi tidak semua
perjuangan itu bakal berhasil. Terpenting terus berjuang (berusaha) terlebih
dahulu, untuk hasil akhir nanti.*

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini spesial untuk:

- Bapak dan Ibu tercinta serta adikku yang telah memberikan kasih sayang, doa, pengorbanan dan motivasi yang tiada henti-hentinya.
- Saudara – saudara terdekat.
- Bapak/Ibu dosen, yang telah membimbing.
- Sahabat-sahabatku sekalian.
- Almamaterku tercinta.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN DAN KESUKAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM MEMILIH SEPEDA MOTOR MEREK HONDA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta)”**.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Anton Agus S, SE, M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Sujadi, SE, MM selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh studi.

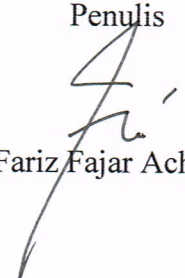
4. Bpk Lukman Hakim SE, M.Si selaku pembimbing dari skripsi ini yang dengan sabar membimbing dan memberi arahan kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Keluargaku, bapakku Suyadi, ibuku Suyati serta adikku Rino Rizaldi tak lupa saudara/keluarga dekat yang ada di Bojonegoro, Wonogiri dan Solo. yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materi. Terima kasih untuk semua, motivasi, bimbingan, kerja keras, doa dan pengorbanan yang telah dilakukan.
7. Pak Min, terimakasih atas kesediaannya untuk bersedia dibuat repot oleh penulis selama menempuh studi.
8. Teman – teman terdekat untuk Latif, Guntur, Marson, Pungky, Wawan, Dwi, Wigid, Joko Karya, Joko Setia yang senantiasa membantu/menemani selama proses perkuliahan selama ini. Terimakasih
9. Tak lupa teman – teman futsal dan komunitas BerbaginasiSolo. Terimakasih atas pengalaman dan pelajarannya selama ini.
10. Untuk sajiwo yang membantu selama pengerjaan skripsi. Terimakasih atas saran dan bantuannya.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 1 April 2015

Penulis



Fariz Fajar Achyadi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah	8
C. Perumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Total Pelanggan	12
B. Kesukaan Merek.....	15
C. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	20
D. Penelitian Terdahulu	24
E. Kerangka Pemikiran.....	29
F. Hipotesis.....	29
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	31
B. Populasi, Sampel dan Teknik sampling	32
C. Sumber Data.....	33

	D. Metode Pengumpulan Data	34
	E. Definisi Operasional.....	34
	F. Instrumen Penelitian.....	35
	G. Uji Validitas	35
	H. Uji Reliabilitas	36
	I. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Sejarah Perusahaan.....	44
	B. Diskripsi Responden	47
	C. Hasil Analisis Data.....	50
	D. Pembahasan.....	60
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	63
	B. Keterbatasan.....	64
	C. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menempuh Pendidikan	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.6 Hasil Diskriptif Data	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Uji Regresi Berganda	55
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Tabulasi Data
3. Hasil Analisis Data Responden
4. Uji Validitas
5. Uji Reliabilitas
6. Uji Normalitas
7. Uji Regresi
8. Tabel r
9. Tabel t
10. Tabel F

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan pelanggan dan kesukaan merek terhadap loyalitas konsumen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *purposive sampling* dan *convenience sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji diskriptif, uji normalitas, uji analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi. Dari penelitian ini data yang sudah diperoleh merupakan berdistribusi normal. Hasil dari uji hipotesis didapat bahwa untuk variabel kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan bahwa nilai probabilitas variabel kepuasan pelanggan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Untuk variabel kesukaan merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan bahwa nilai probabilitas variabel kesukaan merek lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Pada uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kepuasan pelanggan dan kesukaan merek berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 55,1 %

Kata kunci: *kepuasan pelanggan, kesukaan merek, loyalitas pelanggan.*