

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN DITINJAU DARI KEPUASAN
KONSUMEN DAN CITRA MEREK DI CV. INTI PANGAN SEJATI
BOYOLALI**



Skripsi Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi
Pendidikan Akuntansi

Diajukan Oleh:

Afib Yoga Fadilah

A210150113

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN DITINJAU DARI KEPUASAN
KONSUMEN DAN CITRA MEREK DI CV. INTI PANGAN SEJATI
BOYOLALI**

Oleh:

Afib Yoga Fadilah

A210150113

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu
Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk dipertahankan
dihadapan tim penguji skripsi

Surakarta, 11 Januari 2021

Dosen Pembimbing



(Dra. Titik Asmawati, S.E., M. Si)

NIK/NIP. 153

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN DITINJAU DARI KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA MEREK DI CV. INTI PANGAN SEJATI BOYOLALI

Oleh:

Afib Yoga Fadilah

A210150113

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari, Senin 11 Januari 2021

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

1. Dra. Titik Asmawati, S.E., M. Si

(Ketua Dewan Penguji)

(.....)

2. Dr. Djalal Fuadi, M.M.

(Anggota 1 Dewan Penguji)

(.....)

3. Dr. Suranto, S.Pd., M.Pd.

(Anggota 2 Dewan Penguji)

(.....)

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,



Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M. Hum.

NIP. 19650428 1993031001

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Afib Yoga Fadilah

NIM : A210150113

Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : **ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN DITINJAU**

**DARI KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA
MEREK DI CV.INTI PANGAN SEJATI
BOYOLALI**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 11 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Afib Yoga Fadilah

A210150113

HALAMAN MOTTO

“Forgive. Forget. Life is full of misfortunes.”

(Mario Puzo)

“Your stairway lies on whispering wind.”

(Led Zeppelin)

“Nasib adalah kesunyain masing – masing.”

(Chairil Anwar)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Seiring dengan do'a, puji syukur Alhamdulillah hamba panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini. Dengan rasa syukur penulis persembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tua saya, dengan segala hormat terimakasih sudah diasuh dan dirawat sejak saya dirahim sampai sekarang.
2. Kakek dan nenek saya, dengan segala hormat terimakasih sudah diasuh, dirawat dan selalu menunggu saya kalau pulang larut malam.
3. Saudari kandung saya satu-satunya, Maeva Melinda Dewi.
4. Teman-teman yang sudah membantu skripsi saya.
5. Almamaterku "Universitas Muhammadiyah Surakarta".

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN DITINJAU DARI KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA MEREK DI CV. INTI PANGAN SEJATI BOYOLALI

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan di CV. Inti Pangan Sejati Boyolali. 2) Pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan CV. Inti Pangan Sejati Boyolali. 3) Pengaruh kepuasan konsumen dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan CV. Inti Pangan Sejati Boyolali. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan CV. Inti Pangan Sejati sebanyak 123, sampel dalam penelitian ini 89 menurut tabel *Isaac and Michael*. Data yang diperlukan diperoleh melalui angket dan dokumentasi. Angket sebelumnya diujicobakan dan diuji validitas serta uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier ganda, uji F, uji t, dan sumbangan relative dan efektif. Hasil analisis regresi memperoleh persamaan garis regresi: $Y = 1,283 + 0,350X_1 + 0,601X_2$. Persamaan menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan konsumen dan citra merek. Kesimpulan yang diambil adalah: 1) Ada pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan dapat diterima. Hal ini berdasarkan uji parsial (uji t) diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, $2,936 > 0,025$ dan nilai signifikansi $< 0,05$, yaitu 0,000 dengan sumbangan relatif sebesar 30,4 % dan sumbangan efektif sebesar 12,6 %. 2) Ada pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan dapat diterima. Hal ini berdasarkan uji parsial (uji t) diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,312 > 0,025$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,000 dengan sumbangan relatif sebesar 69,6 % dan sumbangan efektif sebesar 28,7 %. 3) Ada pengaruh kepuasan konsumen dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dapat diterima. Hal ini berdasarkan uji simultan (uji F) diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $30,239 > 3,10$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,000. 4) Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,413 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kepuasan konsumen dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 41,3 %, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Konsumen dan Citra Merek

Abstract

The objectives of this study are: 1) The effect of customer satisfaction on customer loyalty in CV. The True Food Core of Boyolali. 2) The influence of brand image on customer loyalty of CV. The True Food Core of Boyolali. 3) The effect of customer satisfaction and brand image on customer loyalty CV. The True Food Core of Boyolali. This research is a type of quantitative research conducted by collecting data in the form of numbers. The population in this study were consumers of CV. Inti Pangan Sejati as much as 123, the sample in this study is 89 according to *Isaac and Michael* tabulated. The required data was obtained through questionnaires and documentation. The questionnaire was previously tried out and tested for validity and reliability testing. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis, F test, t test, and relative and effective contribution. The results of regression analysis obtained the regression line equation: $Y = 1.283 + 0,350X_1 + 0.601X_2$. The equation shows that customer loyalty is influenced by customer satisfaction and brand image. The conclusions taken are: 1) There is an effect of customer satisfaction on customer loyalty which is acceptable. This is based on the partial test (t test), it is known that $t_{count} > t_{table}$, $2.936 > 0.025$ and a significance value < 0.05 , namely 0.000 with a relative contribution of 30.4% and an effective contribution of 12.6%. 2) There is an acceptable effect of brand image on customer loyalty. This is based on the partial test (t test), it is known that $t_{count} > t_{table}$ is $5.312 > 0.025$ and a significance value < 0.05 is 0.000 with a relative contribution of 69.6% and an effective contribution of 28.7%. 3) There is an influence of consumer satisfaction and brand image on customer loyalty which is acceptable. This is based on the simultaneous test (F test), it is known that $F_{count} > F_{table}$, namely $30.239 > 3.10$ and a significance value < 0.05 , namely 0.000. 4) The coefficient of determination (R^2) of 0.413 indicates that the influence of consumer satisfaction and brand image on customer loyalty is 41.3%, while the rest is influenced by other variables.

Keywords : Customer Loyalty, Customer Satisfaction and Brand Image.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul **ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN DITINJAU DARI KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA MEREK DI CV. INTI PANGAN SEJATI BOYOLALI**. Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan S-1 pada Program Studi Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, disampaikan terima kasih:

1. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum., Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berkenan memberikan izin dalam penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Harsono, S.U., ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah bersedia membantu dalam kegiatan perkuliahan dan terwujudnya skripsi ini.
3. Dr. Wafrotur Rohmah, S.E., MM., Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan membimbing saya selama saya menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Surakarta ini.
4. Dra. Titik Asmawati, S.E, M.Si., Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan nasihat sejak awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan pengetahuan yang banyak selama studi.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari, kesalahan dan kekurangan yang ada pada diri penulis dalam penyusunan skripsi ini. Dengan tangan terbuka, penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 11 Januari 2021

Afib Yoga Fadilah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	7
1. Loyalitas Pelanggan	7
a. Definisi Loyalitas Pelanggan	7

b.	Konsep Loyalitas Pelanggan.....	8
c.	Faktor Loyalitas Pelanggan	9
d.	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	12
e.	Indikator Loyalitas Pelanggan	13
2.	Kepuasan Konsumen	15
a.	Pengertian Kepuasan Konsumen	15
b.	Manfaat Kepuasan Konsumen	16
c.	Faktor Kepuasan Konsumen	17
d.	Indikator Kepuasan Konsumen.....	19
3.	Citra Merek	21
a.	Pengertian Citra Merek.....	21
b.	Karakteristik Citra Merek	22
c.	Faktor Citra Merek.....	24
d.	Tujuan Citra Merek.....	26
e.	Indikator Citra Merek	27
B.	Penelitian Terdahulu yang Relevan	28
C.	Kerangka Berfikir	29
D.	Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Jenis dan Desain Penelitian.....	33
1.	Jenis Penelitian.....	33
2.	Desain Penelitian	33
B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
1.	Tempat Penelitian	33
2.	Waktu Penelitian.....	33
C.	Populasi, Sampel dan Sampling	34
1.	Populasi.....	34
2.	Sampel.....	34
3.	Sampling	34
D.	Definisi Operasional Variabel.....	37
E.	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	38

F. Teknik Analisis Data.....	51
------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
1. Sejarah Singkat CV. Inti Pangan Sejati	57
B. Deskripsi Data Penelitian.....	57
1. Kepuasan Konsumen	58
2. Citra Merek.....	60
3. Loyalitas Pelanggan	62
C. Hasil Analisis Data	64
1. Uji Prasyarat Analisis	64
a. Uji Normalitas.....	64
b. Uji Linieritas	65
2. Uji Hipotesis	65
a. Analisis Regresi Linier Berganda	66
b. Uji Simultan.....	67
c. Uji Parsial	69
3. Koefisien Determinasi	72
4. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif	72
D. Pembahasan.....	74
1. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	75
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	76
3. Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	77
E. Keterbatasan Peneliti.....	78

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	79
1. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	79
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	79
3. Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	79

B. Implikasi	79
C. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, dan 10%	34
Tabel 3.2 Kisi –Kisi Angket.....	39
Tabel 3.3 Hasil uji validitas loyalitas pelanggan	45
Tabel 3.4 Hasil uji validitas kepuasan konsumen	46
Tabel 3.5 Hasil uji validitas citra merek	48
Tabel 3.6 Hasil uji reliabilitas angket	50
Tabel 3.7 Kriteria tingkat reliabilitas	50
Tabel 4.1 Data deskripsi statistik kepuasan konsumen	59
Tabel 4.2 Data deskripsi statistik citra merek	61
Tabel 4.3 Data deskripsi statistik loyalitas pelanggan	63
Tabel 4.4 Hasil uji normalitas data	64
Tabel 4.5 Hasil uji linieritas	65
Tabel 4.6 Hasil uji regresi linier ganda	66
Tabel 4.7 Ringkasan hasil uji F.....	67
Tabel 4.8 Rangkuman hasil uji parsial (uji t)	69
Tabel 4.9 Ringkasan hasil uji sumbangan relatif (SR).....	73
Tabel 4.10 Ringkasan hasil uji sumbangan efektif (SE).....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Variabel Independen dan Variabel Dependen.....	32
Gambar 4.1 Histogram data frekuensi kepuasan konsumen	59
Gambar 4.2 Histogram data frekuensi citra merek	61
Gambar 4.3 Histogram data frekuensi loyalitas pelanggan	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar nama pelanggan CV. Inti Pangan Sejati	84
Lampiran 2 Daftar Nama Responden Uji Coba	87
Lampiran 3 Kisi-kisi	88
Lampiran 4 Hasil <i>Tryout</i>	93
Lampiran 5 Output Uji Validitas	96
Lampiran 6 <i>Output</i> Uji Reliabilitas	99
Lampiran 7 Hasil Penelitian	102
Lampiran 8 Uji validitas	111
Lampiran 9 Hasil mean, median, dll	113
Lampiran 10 <i>Output</i> Uji Hipotesis.....	115
Lampiran 11 <i>Output</i> Uji Linearitas	116
Lampiran 12 <i>Output</i> Regresi Linear Berganda	118
Lampiran 13 Uji F	119
Lampiran 14 Uji t	119
Lampiran 15 Dokumentasi.	120