

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Pada Xin Di Wang Food 'n Tea House)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat sarjana S – 1
Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Disusun oleh :

Nama : Grace Kimendora G.
NIM : 05.30.0020

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2008**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Pada Xin Di Wang Food 'n Tea House)

Disusun oleh :

Nama : Grace Kimendora Gautama

NIM : 05.30.0020

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katholik
Soegijapranata

Telah disetujui dan diterima pada :

Semarang, 07 Januari 2009

Pembimbing

(A. Sentot Suciarto, PhD.)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**SKRIPSI DENGAN JUDUL :
ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN
(Studi Pada Xin Di Wang Food 'n Tea House)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Grace Kimendora Gautama

NIM : 05.30.0020

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal : 21 Januari 2009 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai

gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

Penguji III

(Posmaria Sitohang,SE.Msi.) (M. Widyanto, SE. MM.) (A. Sentot Suciarto,PhD.)

Dekan Fakultas Ekonomi,

(Dr. Andreas Lako, M.Si.)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Grace Kimendora Gautama

NIM : 05.30.0020

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan atau bentuk – bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

Semarang, 07 Januari 2009

(Grace Kimendora Gautama)

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis ingin menghaturkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan anugerah-Nya yang besar, penulis akhirnya dapat dengan baik menyelesaikan Skripsi yang berjudul : **“ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Pada Xin Di Wang Food 'n Tea House)”**

Penulis melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen karena merupakan topik yang menarik untuk dibahas, sebab berhubungan dengan usaha untuk mempertahankan konsumen, dimana konsumen adalah kunci sukses dari suatu usaha. Jika kepuasan konsumen dapat diindikasikan dan dapat diciptakan serta dipertahankan dengan baik, maka konsumen tersebut akan memiliki suatu hubungan emosional dengan perusahaan yang secara otomatis akan menciptakan loyalitas konsumen.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai gelar sarjana S-1 pada Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan yang dialami oleh penulis, sebab itu dukungan dari berbagai pihak sangat dibutuhkan. Maka pada kesempatan ini pulalah penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak, yaitu :

1. Dr. Andreas Lako, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.
2. Bapak Sentot Suciarto, Ph.D, sebagai dosen pembimbing yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah membimbing, memberikan petunjuk, saran dan waktu luangnya kepada peneliti hingga selesainya skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dosen beserta staff dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

4. Papa, Mama, keluarga, dan teman – teman kuliah yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak P.A. Hendrata S. selaku pemilik Xin Di Wang Food `n Tea House yang telah mengizinkan peneliti melakukan survey penelitian.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga tersusunnya skripsi ini.

Seperti kata peribahasa “ Tiada Gading Yang Tak Retak “, begitu pula dengan skripsi ini, masih terdapat kekurangan di sana – sini. Maka jika terdapat kesalahan pada skripsi ini, maka penulis meminta kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Semarang, 07 Januari 2009

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	I
Halaman Persetujuan Skripsi.....	II
Halaman Pengesahan Skripsi.....	III
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	IV
Kata Pengantar.....	V
Daftar Isi.....	VII
Daftar Tabel.....	IX
Daftar Diagram.....	X
Abstrak.....	XI
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II: LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Produk.....	7
2.2. Nilai Pelanggan.....	9
2.3. Kepuasan Konsumen.....	9
2.4. Loyalitas Konsumen.....	15
2.5. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	16
2.6. Tipe – Tipe Pelayanan.....	17
2.7. Peran Pembelian.....	19
2.8. Kerangka Pikir.....	19
2.9. Definisi Operasional.....	20
2.10. Hipotesis.....	23

BAB III: METODE PENELITIAN.....	24
3.1. Objek dan Lokasi Penelitian.....	24
3.2. Populasi dan Sampel.....	24
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	25
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6. Alat Pengumpulan Data.....	26
3.7. Pengujian Alat Pengumpulan Data.....	26
3.7.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	26
3.8. Desain Analisis Data atau Uji Hipotesis.....	30
3.8.1. Analisis Deskriptif.....	30
3.8.2. Analisis Regresi Linier.....	31
3.9. Pengujian Hipotesis.....	32
BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.2. Gambaran Umum Responden.....	37
4.3. Hasil Analisis Data.....	40
BAB V: PENUTUP.....	48
5.1. Kesimpulan.....	48
5.2. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Tabel Survey Awal Konsumen Xin Di Wang Food `n Tea House....	4
Tabel 1.2.	Tabel Jumlah Member Xin Di Wang Food 'n Tea House.....	4
Tabel 2.1.	Tabel Definisi Operasional Kepuasan Konsumen.....	20
Tabel 2.2.	Tabel Definisi Operasional Loyalitas Konsumen.....	22
Tabel 3.1.	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Konsumen.....	27
Tabel 3.2.	Hasil Pengujian Validitas Loyalitas Konsumen.....	28
Tabel 3.3.	Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	29
Tabel 3.4.	Hasil Pengujian Reliabilitas Loyalitas Konsumen.....	30
Tabel 3.5.	Rentang Skala.....	30
Tabel 4.1.	Responden Berdasarkan Profesi.....	38
Tabel 4.2.	Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3.	Crosstabs Member dan Usia.....	39
Tabel 4.4.	Crosstabs Member dan Profesi.....	39
Tabel 4.5.	Responden Berdasarkan Menu yang Sering Dipesan.....	39
Tabel 4.6.	Hal yang Membuat Responden Tertarik Datang di Xin Di Wang Food `n Tea House.....	40
Tabel 4.7.	Tabulasi Jawaban Kepuasan Konsumen Responden.....	41
Tabel 4.8.	Tabulasi Jawaban Loyalitas Konsumen Responden.....	42
Tabel 4.9.	Rentang Skala.....	43
Tabel 4.10.	Skor Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen.....	43
Tabel 4.11.	Skor Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Konsumen.....	44
Tabel 4.12.	Koefisien Regresi.....	45
Tabel 4.13.	Koefisien Determinasi R.Square.....	46
Tabel 4.14.	Uji F.....	47

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2.1. Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	15
Diagram 2.2. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	19
Diagram 4.1. Struktur Organisasi Xin Di Wang Food `n Tea House.....	35

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen di Xin Di Wang Food `n Tea House. Dengan menggunakan kuesioner, berhasil didapatkan 100 responden yang merupakan konsumen Xin Di Wang Food `n Tea House yang bersedia mengisi kuesioner yang isinya terkait dengan beberapa indikator – indikator yang menjadi indikasi mengenai terciptanya kepuasan konsumen, dan pengaruh terhadap loyalitas konsumen. Hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Xin Di Wang Food `n Tea House.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.