

ABSTRACT

The researches that study about the Influence of Customer Satisfaction on Brand Loyalty is important to be explored especially for the Marketers in Yamaha Company. Which one the factor of influence on Customer Satisfaction was Product Quality, Service Quality, Emotion, Price, And Cost. The purpose of this study is to examine the effect of Customer Satisfaction on Brand Loyalty.

The respondents in this study is are students of Maranatha Christian University. Sampling technique used was convenience sampling, with 180 respondents could be used.

The result shows only three hypotheses showed significant results , which is Quality Product and Cost has impact negatively on customer satisfaction. Price, Service Quality and Emotion do not have impact negatively on customer satisfaction.

Keywords : Brand Loyalty, Customer Satisfaction, Product Motorcycle

ABSTRAK

Penelitian – penelitian yang mempelajari pengaruh dari Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek sangat menarik untuk diselidiki terutama untuk pemasar di Yamaha. Di mana faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan antara lain Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosi, Harga dan Biaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *Kepuasan Pelanggan* terhadap *Loyalitas Merek*.

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Kristen Maranatha. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah *convenience sampling* dengan 180 responden yang dapat digunakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya tiga hipotesis yang menunjukkan hasil signifikan, di mana Kualitas Produk dan Biaya memiliki pengaruh negatif terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan *Harga, Kualitas Pelayanan, dan emosi* tidak berpengaruh negative terhadap *Kepuasan Pelanggan*.

Kata kunci : Loyalitas Merek, Kepuasan Pelanggan, Produk Motor

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Lokasi Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.2 Brand Loyalty.....	16
2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
2.3 Hipotesis.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	37
3.2 Jenis Penelitian	38
3.3 Desain Penelitian	39
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.5 Metode Pengambilan Sampel	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	40
3.7 Definisi Operasional Variabel	41
3.8 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	45
3.9 Metode Uji Pengaruh X terhadap Y	49
3.10 Kriteria Pengujian	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Respon Kuesioner	50
4.2 Karakteristik Responden	50
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Besarnya Penghasilan..	53
4.3 Pengujian Pengaruh <i>Kepuasan Pelanggan</i> terhadap <i>Loyalitas Merek</i>	66
4.4 Ringkasan Hasil Pengujian Keseluruhan Hipotesis dan Pembahasannya	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	71
5.2 Keterbatasan Penelitian	72
5.2 Saran	73

DAFTAR PUSTAKA	74
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Diskonfirmasi	12
Gambar 2.2 Piramida Brand Loyalty	24
Gambar 2.3 Piramida Brand Loyalty Terbalik	25
Gambar 2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Merek	28

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3 Karakteristik Resonden Berdasarkan Besarnya Penghasilan	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengenalan Produk	54
Tabel 4.5 Uji KMO and Bartlett Test Awal	56
Tabel 4.6 Rotated component matrix Awal	57
Tabel 4.7 Uji KMO and Bartlett Test Akhir	58
Tabel 4.8 Rotated component matrix Akhir	59
Tabel 4.9 Uji Statistik F	66
Tabel 4.10 Uji Statistik t	67
Tabel 4.11 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Merek	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Kuesioner Penelitian
- Lampiran B Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran C Hasil Analisis Deskriptif dan Regresi