

ABSTRACT

Customer Satisfaction Research Effect of Brand Loyalty at Levi's Strauss n Co., in view of the existence of an influence customer satisfaction with Levi's brand in Bandung. Levi's is the first brand in the category of jeans that makes a new trend in fashion world. Bandung is a city of fashion, so that authors interested in studying the phenomenon tersebut. Hasil mengungkapkan that consumer satisfaction research in Levi's jeans that tend to get a good rating. Consumer satisfaction is measured via Expectation, Performance, Comprasion, Confirmation / disconfirmation, discrepancies and the results of brand loyalty is measured through Satisfaction, habitual responses, Switching cost, Liking of the brand, Commitment. some attribute still has a high valuation variation, and there is a significant positive effect relationship between consumer satisfaction with brand loyalty, with such research results support the theoretical concept of brand loyalty. Results from a study of 220 respondents indicated that customer satisfaction has a positive effect Levi's brand loyalty in Bandung. This can be seen from the results of research showing that affect consumer satisfaction by 0.21% (21%) and the rest influenced by other factors

Keywords: consumer satisfaction, brand loyalty, fashion.

ABSTRAK

Penelitian Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek pada Levi's Strauss n Co, di lihat dari adanya suatu pengaruh kepuasan konsumen terhadap merek levi's di Bandung. Levi's merupakan suatu merek pertama dalam kategori jeans yang menjadikan suatu trend baru dalam dunia fashion. Bandung merupakan kota fashion, sehingga penulis tertarik untuk meneliti fenomena tersebut. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen di Levi's *jeans* mendapat penilaian yang cenderung baik. kepuasan konsumen diukur melalui *Expectation, Performance, Comprasion, Confirmation/disconfirmation, Discrepancy* dan hasil kesetiaan merek diukur melalui *Satisfaction, Habitual respon, Switching cost, Liking of the brand, Commitment*. beberapa atribut masih mempunyai variasi penilaian yang tinggi, dan terdapat hubungan pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan konsumen dengan kesetiaan merek, dengan demikian hasil penelitian mendukung konsep teori tentang kesetiaan merek. Hasil dari penelitian terhadap 220 responden menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh secara positif terhadap kesetiaan merek Levi's di Bandung. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh sebesar 0.21% (21%) dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain

Kata kunci: Kepuasan konsumen, kesetiaan merek, *fashion*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PENELITIAN TIDAK MENGGUNAKAN PERUSAHAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	5
2.1 Pengertian Pemasaran.....	5
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	6
2.3 Pengertian Perilaku Konsumen.....	7
2.4 Faktor-faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen.....	9
2.5 Elemen Kepuasan Konsumen.....	10
2.6.1 Konsep Loyalitas Konsumen.....	11
2.6.2 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek.....	13
2.6.3 Loyalitas Konsumen terhadap Kesetiaan Merek.....	13
2.7 Definisi Merek.....	14
2.8 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	16
3.2 Metode Peneletian.....	20
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.5 Teknik pengumpulan Data.....	24
3.6 Teknik Sampling.....	26
3.7 Analisis Data.....	28
3.7.1 Uji Validitas.....	28
3.7.3 Analisis Regresi Sederhana.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Pre-test.....	32
4.2 Karakteristik Responden.....	33
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	35
4.2 Pernyataan Responden Mengenai Faktor-Faktor Perilaku Konsumen.....	37
4.2.1 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung I.....	37
4.2.2 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung II.....	38
4.2.3 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung III.....	40
4.2.4 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung IV.....	41
4.2.5 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung V.....	42
4.2.6 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung VI.....	44
4.2.7 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap	

Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung VII.....	45
4.2.8 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap	
Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung VIII.....	46
4.2.9 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap	
Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung IX.....	48
4.2.10 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap	
Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung X.....	49
4.2.11 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap	
Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung XI.....	50
4.2.12 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap	
Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung XII.....	52
4.2.13 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap	
Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung XIII.....	53
4.2.14 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap	
Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung XIV.....	55
4.2.15 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap	
Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung XV.....	56
4.2.16 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap	
Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung XVI.....	57
4.2.17 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap	
Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung XVII.....	59

4.2.18 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung XVIII.....	60
4.2.19 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung XIX.....	61
4.2.20 Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung XX.....	63
4.4 Uji Instrumen.....	64
4.4.1 Uji validitas.....	64
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	66
4.4 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Perilaku Konsumen.....	8
Gambar 2 Distribusi t.....	31
Gambar 3 Hasil Pre-Test.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel I	Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel I	Definisi Operasional Variabel Lanjutan.....	23
Tabel II	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel III	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel IV	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	36
Tabel V	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 1.....	37
Tabel VI	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 2.....	39
Tabel VII	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 3.....	40
Tabel VIII	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 4.....	41
Tabel IX	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 5.....	43
Tabel X	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 6.....	44
Tabel XI	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 7.....	45

Tabel XII	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 8.....	47
Tabel XIII	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 9.....	48
Tabel XIV	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 10.....	49
Tabel XV	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 11.....	51
Tabel XVI	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 12.....	52
Tabel XVII	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 13.....	53
Tabel XVIII	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 14.....	55
Tabel XIX	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 15.....	56
Tabel XX	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 16.....	57
Tabel XXI	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 17.....	59
Tabel XXII	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 18.....	60

Tabel XXIII	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 19.....	61
Tabel XXIV	Pernyataan Responden Terhadap Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Levi's Di Bandung 20.....	63
Tabel XXV	Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel XXVI	Pengujian Reliabilitas.....	67
Tabel XXVII	Model Summary.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner
Lampiran B	Data Frequency
Lampiran C	Uji Validitas
Lampiran D	Uji Reliabilitas
Lampiran E	Regresi