

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
MEREK MINYAK RAMBUT GATSBY**

SKRIPSI

**Nama : Suhendra
NIM : 43106120 - 071**



**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
MEREK MINYAK RAMBUT GATSBY**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : Suhendra

NIM : 43106120 - 071



**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suhendra
NIM : 43106120 - 071
Program Studi : Manajemen Strata – 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 7 Agustus 2012



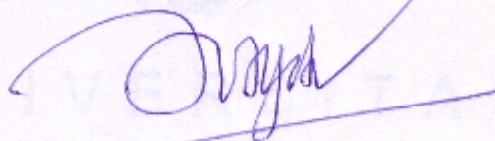
Suhendra
NIM : 43106120071

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Suhendra
NIM : 43106120071
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap
Loyalitas Merek Minyak Rambut Gatsby
Tanggal Ujian : 7 Agustus 2012

Disahkan oleh

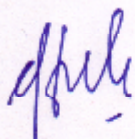
Pembimbing,



(R.M. Rasyid, S.E., M.M.)

Tanggal :

Dekan



(Dr. Wiwik Utami, Ak, M.S.)

Tanggal :

Ketua Program Studi Manajemen S-1



(H. Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, M.M.)

Tanggal : 14/8/12

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Berkat rahmat dan hidayah yang telah dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Minyak Rambut Gatsby” yang dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Universitas Mercu Buana, dan untuk melengkapi tugas akhir dalam rangka menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 (S1) pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyelesaian skripsi ini memang memerlukan ketekunan dan kesabarannya dan dengan segala kemampuan yang ada dalam penyusunan tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan. Namun manusia tidak luput dari kesalahan, sehingga penulis pun menyadari bahwasannya penulisan skripsi ini masih belum sempurna. Karena kesempurnaan itu hanyalah milik Allah SWT. Untuk itu penulis menyampaikan maaf dan akan terus meningkatkan kemampuan dan pengetahuan.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang selama ini telah meluangkan waktu dan tenaganya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, M.M. selaku Rektor Universitas Mercubuana Jakarta periode tahun 2010 – 2014.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., M.S. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak R.M. Rasyid, S.E.,M.M. selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan pengarahan baik secara materi maupun secara teknis, serta memberikan masukan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Pimpinan seluruh staff serta para dosen yang telah membantu pelaksanaan kegiatan perkuliahan dan administrasi.
6. Untuk Istriku Ratna Wilis yang sedang mengandung calon Adik bagi anak-anaku tercinta Rafika, Zidane serta keluarga besar yang telah memberikan semangat, dorongan, kasih sayang dan juga doa yang tidak ternilai harganya.
7. Untuk teman-teman sekaligus sahabat terbaik seangkatan, seperjuangan, sepenanggungan dan sependeritaan tahun 2007 yang telah banyak memberikan bantuan dan semangat bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini ; Bunda, Tete Titi, Pak Hartono, Benny, Hanif, Iwan, Ferry, Indah, Tarwanto, dll.

8. Untuk semua pihak yang belum disebutkan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan maaf dan terima kasih banyak.

Jakarta, 7 Agustus 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Definisi Pemasaran	5
2.2 Variabel Pemasaran	7
2.3 Definisi Manajemen Pemasaran	8
2.4 Pengertian Kepuasan Konsumen	10
2.5 Merek	14
2.6 Fungsi Merek	15

2.7	Mutu Merek	16
2.8	Ekuitas Merek	17
2.9	Loyalitas Merek	18
2.10	Fungsi Loyalitas Merek	19
2.11	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek	20
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1	Objek Penelitian	22
3.1.1.	Sejarah Singkat PT Mandom Indonesia Tbk	22
3.1.2.	Tentang Produk Minyak Rambut Gatsby	23
3.1.3.	Kampanye Komitmen Terhadap Lingkungan	28
3.2	Desain Penelitian	29
3.3	Hipotesis	29
3.4	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Indikator dan Pengukuran Variabel	30
3.4.1.	Variabel Penelitian	30
3.4.2.	Definisi Operasional Variabel	30
3.5	Skala Pengukuran	32
3.6	Metode Pengumpulan Data	33
3.7	Jenis Data	34
3.8	Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.9	Metode Analisis Data	35
3.10	Pengujian Hipotesis	38
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Karakteristik Responden	41

4.2	Analisis Hasil Kuesioner Tentang Kepuasan Konsumen	44
4.3	Analisis Hasil Kuesioner Tentang Loyalitas Merek	56
4.5	Analisis Regresi	67
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran	72

DAFTAR PUSAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4.1	Operasional Variabel X	31
Tabel 3.4.2	Operasional Variabel Y	32
Tabel 4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.1.2	Karakter Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.1.3	Karakter Responden Berdasarkan Pendapatan	43
Tabel 4.2.1	Kemudahan Dalam Memperoleh Produk	44
Tabel 4.2.2	Kesesuaian Harga dan Kualitas Produk	46
Tabel 4.2.3	Warna dan Wadah Kemasan Yang Menarik	47
Tabel 4.2.4	Kemampuan Dalam Mengatur Gaya Rambut	48
Tabel 4.2.5	Tutup Kemasan Yang Mudah Dibuka	49
Tabel 4.2.6	Tidak Memiliki Efek Samping	50
Tabel 4.2.7	Daya Tahan Isi Cukup Lama	51
Tabel 4.2.8	Keunggulan Produk Dapat Menghasilkan Gaya Rambut Sesuai Keinginan dan Menyehatkan Rambut	52
Tabel 4.2.9	Variasi Jenis Produk Yang Diberikan	53
Tabel 4.2.10	Dalam Durasi Waktu Penggunaannya	54
Tabel 4.2.11	Rekapitalisasi Tentang Kepuasan Konsumen	55
Tabel 4.3.1	Menceritakan Pengalaman Kepada Orang Lain	56
Tabel 4.3.2	Melakukan Pembelian Ulang Terhadap Produk	57
Tabel 4.3.3	Tidak Memperhatikan Harga Dalam Memperoleh Produk	58
Tabel 4.3.4	Merekomendasikan Kepada Teman, Saudara Kerabat	

Tentang Produk	59
Tabel 4.3.5 Membeli Produk Karena Kebiasaan	60
Tabel 4.3.6 Tidak Akan Memiliki Keinginan Untuk Mencoba Merek Lain	61
Tabel 4.3.7 Tetap Menggunakan Karena Suka Terhadap Produk.....	62
Tabel 4.3.8 Menggunakan Produk Karena Puas Dengan Kinerja	63
Tabel 4.3.9 Menggunakan Produk Terus Menerus Dalam Jangka Waktu Yang Tidak Ditentukan	64
Tabel 4.3.10 Tetap Menggunakan Walaupun Produk Lain Menjanjikan Mutu Yang Lebih Bagus	65
Tabel 4.3.11 Rekapitulasi Tentang Loyalitas Merek	66
Tabel 4.4.1 Variables Entered/Removed ^b	67
Tabel 4.4.2 Model Summary	68
Tabel 4.4.3 Coefficients ^a	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.2.1 Gatsby Moving Rubber.....	24
Gambar 3.1.2.2 Gatsby Styling Wax	25
Gambar 3.1.2.3 Gatsby Water Gloss	26
Gambar 3.1.2.4 Gatsby Hair Cream	26
Gambar 3.1.2.5 Gatsby Pomade	27
Gambar 4.4 Kurva Distribusi t	70