

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS MEREK PASTA GIGI PEPSODENT
DIKELURAHAN KELAPA DUA**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen S-1

Disusun Oleh :

Nama : RIZKA FIJRIAN

NIM : 43105010055



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS MEREK PASTA GIGI PEPSODENT
DIKELURAHAN KELAPA DUA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen S-1

Disusun Oleh :

Nama : RIZKA FIJRIAN

NIM : 43105010055



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizka Fijrian
NIM : 43105010055
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek
Pasta Gigi di Kelurahan Kelapa Dua
Tanggal ujian : 12 Agustus 2010

Disahkan Oleh
Pembimbing

(Zulfitri, Ir., M. Si, MM.)
Tanggal :

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S-1

(Dra. Yuli Harwani, R, MM)
Tanggal :

(Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)
Tanggal :

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizka Fijrian

NIM : 43105010055

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, Agustus 2010

Rizka Fijrian
NIM : 43105010055

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

SKRIPSI
PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS MEREK PASTA GIGI PEPSODENT
DIKELURAHAN KELAPA DUA

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Rizka Fijrian

NIM : 43105010055

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 12 Agustus 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji,

(Zulfitri, Ir., M. Si, MM.)

Anggota Penguji 1,

(Priyono, SE., ME)

Anggota Penguji 2,

(Wawan Purwanto, Drs, SE., ME)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Atas berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Pasta Gigi Pepsodent Di Kelurahan Kelapa Dua”** 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 kesabaran dan dengan segala kemampuan yang ada dalam penyusunannya tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan. Namun manusia tidak luput dari kesalahan, sehingga penulis pun menyadari bahwasanya 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. Dra. Ibu Yuli Harwani R., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Arief Bowo Prayoga K, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Zulfritri, Ir., M. Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan pengarahan baik secara materi maupun secara teknis, serta memberikan masukan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Pimpinan seluruh staff serta para dosen yang telah membantu pelaksanaan kegiatan perkuliahan dan administrasi.
5. Untuk Bapak dan Ibuku tercinta, serta Kakakku Arif Rahman dan Adikku Tiara Yasmin yang telah memberikan semangat, dorongan, kasih sayang dan juga doa yang tak ternilai harganya.
6. Kekasihku tercinta M. Rezky Parhan dan keluarga yang selalu menemani dan memberi dukungan, perhatian dengan rasa cinta dan kasih sayang.
7. Sahabat-sahabat terbaikku yang telah banyak memberikan bantuan dan semangat bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini ; Uutz Hermawan, Puji, Dede, Rizki, Suci, Girda, Mala, Lisa, Nita, Vita, dll.
8. Untuk Anak - anak 2006 seperjuangan, sepenaggungan, dan sependertaan.
9. Sahabat-sahabat terbaikku ; Erna, Unul, Cipluk, Harni, Rizal, Arfani, Rohman
10. Untuk semua pihak yang belum disebutkan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan maaf dan terima kasih sebesar – besarnya.

Akhir kata penulis mengucapkan Alhamdulillahil'allamin.

Jakarta, Agustus 2010

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Pemasaran.....	4
2.2 Variabel Pemasaran.....	6
2.3 Definisi Manajemen Pemasaran	7
2.4 Pengertian Kepuasan Konsumen	8
2.5 Definisi Loyalitas Merek	13
2.6 Fungsi Merek	14
2.7 Mutu Merek	14
2.8 Ekuitas Merek.....	15
2.9 Fungsi Loyalitas Merek.....	17
2.10 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek.....	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	20
3.2	Obyek Penelitian	20
3.3	Sejarah Singkat PT.UNILEVER INDONESIA	21
3.4	Metode Penelitian.....	25
3.5	Hipotesis.....	25
3.6	Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.7	Variabel dan Operasional Variabel	27
3.8	Metode Pengumpulan Data.	29
3.9	Jenis Data	29
3.10	Metode Analisis Data.....	30
3.11	Uji Hipotesis.....	30

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden	33
4.2	Analisa Hasil Kuesioner Tentang Kepuasan Konsumen dan Analisa Hasil Kuesioner tentang Loyalitas Merek.....	34
4.3	Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Variabel Y	27
Tabel 3.2 Operasional Variabel X.....	28
Tabel 4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	33
Tabel 4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan usia responden	34
Tabel 4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan responden.....	35
Tabel 4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan pendapatan responden	36
Tabel 4.2.1 Kemudahan Dalam Memperoleh Produk.....	37
Tabel 4.2.2 Kesesuaian Harga dan Kualitas Produk	38
Tabel 4.2.3 Warna dan Bungkus Kemasan Yang Menarik	39
Tabel 4.2.4 Kemampuan Pasta Gigi Dalam Membersihkan Gigi	40
Tabel 4.2.5 Tutup Kemasan Yang Mudah Dibuka.....	40
Tabel 4.2.6 Pasta Gigi Tidak Memiliki Efek Samping Setelah Pemakaian...	41
Tabel 4.2.7 Daya Tahan Pasta Gigi Cukup Lama	42
Tabel 4.2.8 Kemampuan Pasta Gigi Pepsodent Dalam Mencengah Gigi Berlubang	43
Tabel 4.2.9 Variasi Jenis Produk Yang Diberikan	44
Tabel 4.2.10 Kemampuan Pasta Gigi Dalam Menyegarkan Nafas	45
Tabel 4.2.11 Rekapitulasi Tentang Kepuasan Konsumen.....	46
Tabel 4.3.1 Menceritakan Pengalaman Produk Kepada Orang Lain	47

Tabel 4.3.2	Mengenai Selalu Melakukan Pembelian Ulang	48
Tabel 4.3.3	Tidak Memperhatikan Harga Dalam Memperoleh Produk.....	49
Tabel 4.3.4	Tidak Menggunakan Merek Lain.....	50
Tabel 4.3.5	Membeli Produk Karena Kebiasaan.....	51
Tabel 4.3.6	Memiliki Keinginan Untuk Mencoba Merek Lain.....	52
Tabel 4.3.7	Menggunakan Produk Karena Suka Terhadap Produk	53
Tabel 4.3.8	Menggunakan Produk Karena Puas Dengan Kinerja Produk	54
Tabel 4.3.9	Menggunakan Produk Meskipun Ada Perubahan.....	55
Tabel 4.3.10	Tidak Tertarik Pada Merek Lain	56
Tabel 4.3.11	Rekapitulasi Tentang Loyalitas Merek	57
Tabel 4.4.1	Variables Entered/Removed ^b	58
Tabel 4.4.2	Model Summary.....	59
Tabel 4.4.3	Coefficients ^a	59