



**PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK POND'S DI KOTA JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

Riris Puspa Juliyanti

NIM. 070810201039

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2011**



**PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK POND'S DI KOTA JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Riris Puspa Juliyanti

NIM. 070810201039

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riris Puspa Juliyanti

NIM : 070810201039

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: “Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Produk Pond’s di Kota Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 3 Oktober 2011

Yang menyatakan,



Riris Puspa Juliyanti

PENGESAHAN

PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK POND'S DI KOTA JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Riris Puspa Juliyanti

NIM : 070810201039

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal: 3 Oktober 2011

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

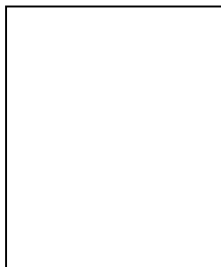
Susunan Panitia Penguji

Ketua : Drs. H Suwardi, MM :.....
NIP. 19540719 198211 1 001

Sekretaris : Siti Aliyati, SE, M.Si :.....
NIP. 19720909 199003 2 001

Anggota : Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si :.....
NIP. 19670421 199403 1 008

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,



Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan
dan Loyalitas Konsumen pada Produk Pond's
di Kota Jember
Nama : Riris Puspa Juliyanti
NIM : 070810201039
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si
NIP. 19670421 199403 1 008

Siti Aliyati, SE, M.Si
NIP. 19720909 199003 2 001

Ketua Jurusan
Program Studi Manajemen

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si
NIP. 19661020 199002 2 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta yaitu bapak dan ibu yang telah memberi dukungan, mendoakan, mendidik dan memberi kasih sayang serta pengorbanan selama ini.
2. Adikku yang telah membantu dan memberi semangat untukku.
3. Teman-temanku angkatan 2007, terima kasih semuanya.
4. Almamater yang kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

Tak ada yang bisa menggantikan keuletan. Bakat juga tidak; orang berbakat yang tidak sukses adalah hal yang lumrah. Kejeniusan juga tidak; orang pandai yang tidak memperoleh apa-apa sudah nyaris menjadi kata-kata mutiara. Pendidikan juga tidak; dunia sudah penuh dengan penganggur berpendidikan. Keuletan dan keteguhanlah yang paling berkuasa. “Jangan Menyerah” telah dan selalu memecahkan masalah yang dihadapi manusia.

Calvin Coolidge

Riris Puspa Juliyanti

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRAKSI

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh atribut produk terhadap kepuasan konsumen, untuk menguji pengaruh atribut produk terhadap loyalitas konsumen, untuk menguji pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). Populasi penelitian adalah wanita di Kota Jember yang membeli dan menggunakan produk Pond's. Wilayah kota Jember yang dimaksud adalah kecamatan Kaliwates, Kecamatan Sumbersari, dan Kecamatan Patrang Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Atribut produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Pond's di Kota Jember. Atribut produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Pond's di Kota Jember. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas produk Pond's di Kota Jember.

Kata kunci : atribut produk, kepuasan dan loyalitas konsumen

Riris Puspa Juliyanti

The Management Departement, the Faculty of Economic, Jember University

ABSTRACT

Purpose of which will be reached in this research are: to test effect product attributes to satisfaction, to test effect product attributes to consumer loyalty, to test satisfaction to consumer loyalty. This research type explanatory research). This research populations are woman in Jember Town buying and applies product Pond's. Town Jember intended is district Kaliwates, Kecamatan Sumbersari, and Kecamatan Patrang. Analysis methode applies Structural Equation Modeling (SEM). Result of research indicates that atribut product have significant effect to satisfaction Pond's customer in Jember Town. Product attributes have significant effect to loyalty Pond's in Jember Town. Satisfaction have significant effect to product loyalty Pond's in Jember Town.

Key word: Product Atribut, Statisfaction and Loyalty Customer

RINGKASAN

Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Produk Pond's di Kota Jember: Riris Puspa Juliyanti, 070810201039, 2011, 73 halaman, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Strategi mengembangkan produk melalui atribut produk dirasa sangat perlu untuk memberikan kepuasan dan menjaga loyalitas pelanggan, karena memiliki pelanggan yang loyal terhadap produk akan menimbulkan banyak keuntungan, karena dengan memiliki pelanggan yang loyal akan memerlukan pengorbanan yang lebih sedikit daripada mencari pelanggan baru. Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh atribut produk terhadap kepuasan konsumen, untuk menguji pengaruh atribut produk terhadap loyalitas konsumen, untuk menguji pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

Jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). Populasi penelitian adalah wanita di Kota Jember yang membeli dan menggunakan produk Pond's. Wilayah kota Jember yang dimaksud adalah kecamatan Kaliwates, Kecamatan Sumbersari, dan Kecamatan Patrang Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) atribut produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen produk Pond's di Kota Jember. Hal itu berdasarkan hasil pengujian koefisien jalur yang menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa atribut produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen terbukti; (2) Atribut produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen produk Pond's di Kota Jember. Hal ini berdasarkan hasil pengujian koefisien jalur yang menunjukkan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa atribut produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen terbukti; (3) Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap

loyalitas produk Pond's di Kota Jember. Hal itu berdasarkan hasil pengujian koefisien jalur yang menunjukkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen terbukti. Berarti semakin tinggi kepuasan konsumen akan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap produk Pond's.

SUMMARY

Effect Product Attributes to Customer satisfaction and loyalty on Pond's Product in Jember Town: Riris Puspa Juliyanti, 070810201039, 2011, 73 pages, the Management Departement, the faculty of Economic, Jember University

Strategy develops product through product attribute is felt hardly require to give satisfaction and takes care of customer loyalty, because having customer which loyal to product will generate many gains, because by having customer which loyal will require slimmer sacrifice than looking for new customer.

Purpose of which will be reached in this research are: to test effect product attributes to satisfaction, to test effect product attributes to consumer loyalty, to test satisfaction to consumer loyalty. This research type explanatory researc). This research populations are woman in Jember Town buying and applies product Pond's. Town Jember intended is district Kaliwates, Kecamatan Summersari, and Kecamatan Patrang. Analysis methode applies Structural Equation Modeling (SEM).

Result of research indicates that (1) product attribute have significant effect to satisfaction of consumer Pond's in Jember Town. That thing is based on result of testing of line coefficient indicating that first hypothesis expressing that product attribute have significant effect to satisfaction of proven consumer; (2) Product attribute have significant effect to loyalty Pond's in Jember Town. This thing is based on result of testing of line coefficient indicating that second hypothesis expressing that product attribute have significant effect to proven consumer loyalty; (3) Satisfaction of consumer have significant effect to product loyalty Pond's in Jember Town. That thing is based on result of testing of line coefficient indicating that third hypothesis expressing that satisfaction of consumer have significant effect to proven consumer loyalty. Means satisfaction excelsior of consumer will increase consumer loyalty to product Pond's.

PRAKATA

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT serta hidayahNya, yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi S-1 (Manajemen) Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dan bimbingan semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Selain itu, dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu secara langsung atau tidak langsung. Sebagai ungkapan bahagia, maka pada kesempatan ini penulis mengungkapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Prof.. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Siti Aliyati, SE, M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Keluargaku, ibu Anik Nurhayati dan ayah M.Bahrul Helmi serta adikku Helanda Oktivani terimakasih atas kasih sayang, do'a, dan dukungannya.
6. Sahabat – sahabatku, Bety, Dani', Lili, Rosa, Ricca, Firda, Mayang, Rika, Eva serta teman – teman mbolang, Indri, Reza, Yogi, Robby, Rosi, terima kasih atas kebersamaan selama empat tahun ini, dorongan semangat dan dukungannya. Semoga tiap tahun masih tetep bisa mbolang bareng yaaa ^ _ ^

7. Teman – Teman Manajemen Angkatan 2007.
8. Seluruh pihak yang membantu semangat dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki, maka disadari sepenuhnya skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan.

Akhirnya, semoga skripsi ini memberikan manfaat dan guna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Fakultas Ekonomi pada khususnya.

Jember, Agustus 2011

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|--------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| HALAMAN MOTTO | vii |
| ABSTRAKSI | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| RINGKASAN | x |
| <i>SUMMARY</i> | xii |
| PRAKATA | xiii |
| DAFTAR ISI | xv |
| DAFTAR TABEL | xviii |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xx |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 9 |
| 2.2 Landasan Teori | 13 |
| 2.2.1 Atribut Produk | 13 |
| 2.2.2 Kepuasan Konsumen | 19 |
| 2.2.3 Loyalitas Konsumen | 22 |
| 2.2.4 Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen | 24 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 25 |
| 2.4 Hipotesis..... | 27 |

| | |
|---|-----------|
| BAB 3. METODE PENELITIAN | 29 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 29 |
| 3.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data | 29 |
| 3.2.1 Jenis Data | 29 |
| 3.2.2 Metode Pengumpulan Data | 30 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 30 |
| 3.3.1 Populasi | 30 |
| 3.3.2 Sampel | 30 |
| 3.4 Identifikasi variabel | 31 |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel | 32 |
| 3.6 Teknik Pengukuran | 34 |
| 3.7 Uji Instrumen Penelitian | 34 |
| 3.7.1 Uji Validitas | 34 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas | 35 |
| 3.8 Metode Analisis Data | 35 |
| 3.8.1 Uji Asumsi SEM | 35 |
| 3.8.2 Uji Normalitas | 36 |
| 3.8.3 Uji <i>Outlier</i> | 36 |
| 3.8.4 Uji Multikolinearitas | 36 |
| 3.8.5 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) | 37 |
| 3.9 Kerangka Pemecahan Masalah | 41 |
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN | 44 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 44 |
| 4.1.1 Gambaran Umum PT. Unilever Indonesia Tbk | 44 |
| 4.1.2 Gambaran Umum Produk | 46 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 48 |
| 4.2.1 Usia Responden | 49 |
| 4.2.2 Jenis Pekerjaan Responden | 49 |
| 4.2.3 Frekuensi Pembelian | 50 |
| 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian | 50 |
| 4.3.1 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Atribut produk (X1) | 51 |
| 4.3.2 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Kepuasan (Y1) | 53 |
| 4.3.3 Deskripsi Responden Terhadap Loyalitas Konsumen (Y2) .. | 53 |

| | |
|--|-----------|
| 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas | 55 |
| 4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Atribut Produk (X1) | 56 |
| 4.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Kepuasan (Y1) | 57 |
| 4.4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Loyalitas Konsumen (Y2) | 57 |
| 4.5 Analisis Data | 58 |
| 4.5.1 Uji Asumsi SEM | 58 |
| 4.5.2 Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) | 60 |
| 4.6 Pembahasan | 65 |
| 4.6.1 Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 65 |
| 4.6.2 Pengaruh Atribut produk terhadap Loyalitas Konsumen | 68 |
| 4.6.3 Pengaruh Kepuasan Produk Pond's terhadap Loyalitas Konsumen produk Pond's..... | 69 |
| 4.6.4 Pengaruh Tidak Langsung antara Atribut produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas | 70 |
| 4.7 Keterbatasan Penelitian | 71 |
| BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN..... | 72 |
| 5.1 Kesimpulan | 72 |
| 5.2 Saran | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu | 12 |
| 3.1 Uji Kesesuaian Model | 40 |
| 4.1 Usia Responden | 49 |
| 4.2 Jenis Pekerjaan Responden | 49 |
| 4.3 Frekuensi Pembelian | 50 |
| 4.4 Penilaian Responden Terhadap Atribut Produk, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Produk Pond's Jember | 52 |
| 4.5 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Konstruk Atribut produk (X1) | 56 |
| 4.6 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Konstruk Kepuasan (Y1) | 57 |
| 4.7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Variabel Loyalitas Konsumen (Y2) | 58 |
| 4.8 Indeks Kesesuaian Model SEM | 61 |
| 4.9 Hasil Pengujian Kausalitas | 61 |
| 4.10 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis | 62 |
| 4.11 Pengaruh Langsung Antar Variabel | 64 |
| 4.12 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel | 64 |
| 4.13 Pengaruh Total Antar Variabel | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pentingnya Atribut | 19 |
| 2.2 Konsep Kepuasan Konsumen | 21 |
| 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian..... | 26 |
| 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah | 42 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data

Lampiran 5 Hasil Uji SEM

Lampiran 6 Hasil Revisi Model