



**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DJI SAM SOE KRETEK
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN
DI KOTA JEMBER**

*The Affect Of Product Attribute DJI SAM SOE Kretek
On Satisfaction And Consumer Loyalty
In Jember City*

TESIS

Oleh

**MELISSA RIZKI AMALIA
NIM 100820101041**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DJI SAM SOE KRETEK
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN
DI KOTA JEMBER**

*The Affect Of Product Attribute DJI SAM SOE Kretek
On Satisfaction And Consumer Loyalty
In Jember City*

TESIS

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S2)
dan mencapai gelar Magister Manajemen

Oleh

**MELISSA RIZKI AMALIA
NIM 100820101041**

Pembimbing Tesis

**DPU : Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM
DPA : Dr. Imam Suroso, SE., M.Si**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

LEMBAR PENGESAHAN

TESIS INI TELAH DISETUJUI

Tanggal : 01 April 2013

Oleh

Pembimbing Utama

Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM

NIP 19600413 198603 1 002

Pembimbing Anggota

Dr. Imam Suroso, SE., M.Si

NIP 19591013 198802 1 001

Mengetahui/Menyetujui
Pascasarjana Universitas Jember
Program Magister Manajemen
Ketua Program Studi

Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM

NIP 19600413 198603 1 002

PENGESAHAN

Tesis Berjudul “Pengaruh Atribut Produk Dji Sam Soe Kretek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di Kota Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Jember pada :

Hari : Senin

Tanggal : 01 April 2013

Tempat : Gedung Pascasarjana Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Sudaryanto, SE., MBA., Ph.D
NIP 19660408 199103 1 001

Anggota I,

Anggota II,

Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM
NIP 19600413 198603 1 002

Dr. Imam Suroso, SE., M.Si
NIP 19591013 198802 1 001

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Program Studi Magister Manajemen

Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM
NIP 19600413 198603 1 002

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. H. M. Fathorrazi, M.Si.
NIP 19630614 199002 1 001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Melissa Rizki Amalia

NIM : 100820101041

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul : “Pengaruh Atribut Produk Dji Sam Soe Kretek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di Kota Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, 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 di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 01 April 2013

Yang Menyatakan,



Melissa Rizki Amalia
NIM 100820101041

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya papa Mulyono dan mama Nurul Aini yang telah membimbing dan mendukung dengan sepenuh hati;
2. Suami saya mas Mubin, yang telah memberikan dukungan moril dan pengorbanan yang begitu besar;
3. Almamater yang kebanggakan, Universitas Jember;

MOTTO

Tidak ada yang abadi di dunia ini selain perubahan

Jadilah orang yang sabar dan ikhlas saat keadaan tidak
sesuai yang kita harapkan

Bahagia bukan hasil logika, makin dilogikakan makin sulit
bahagia, perlu hati yang ikhlas dan syukur

Pengaruh Atribut Produk Dji Sam Soe Kretek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di Kota Jember

Melissa Rizki Amalia

Jurusan Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh (1) Atribut Produk Dji Sam Soe Kretek terhadap kepuasan konsumen di Kota Jember, (2) Atribut Produk Dji Sam Soe Kretek terhadap loyalitas konsumen di Kota Jember, dan (3) Kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Produk Dji Sam Soe Kretek di Kota Jember. Teknik analisis menggunakan analisis *structural equation modeling* (SEM) dengan program AMOS 18. Rancangan penelitian ini termasuk dalam *confirmatory research* dan sekaligus *explanatory research*. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden 110 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Atribut Produk Dji Sam Soe Kretek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Kota Jember, (2) Atribut Produk Dji Sam Soe Kretek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di Kota Jember, (3) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Dji Sam Soe Kretek di Kota jember.

Kata Kunci : Atribut produk, kepuasan, loyalitas konsumen.

The Effect of Product Attributes Dji Sam Soe Kretek on Satisfaction and Customer Loyalty in Jember City

Melissa Rizki Amalia

Jurusan Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of (1) Product attributes of Dji Sam Soe Kretek for customer satisfaction in Jember City, (2) Product attributes of Dji Sam Soe Kretek on customer loyalty in Jember City, and (3) Satisfaction on customer loyalty Product of Dji Sam Soe Kretek in Jember City. Analysis technique using structural equation modeling analysis (SEM) with AMOS program 18. The design of this study are included in the confirmatory research and research as well as explanatory. Sampling study using purposive sampling method with the number of respondents 110 respondents. The results showed that: (1) Product Attributes of Dji Sam Soe Kretek positive effect and significant on customer satisfaction in Jember City, (2) Attributes Product of Dji Sam Soe Kretek positive effect and significant on customer loyalty in Jember City, (3) Satisfaction positive effect and significant on customer loyalty Product Image of Dji Sam Soe Kretek in Jember City.

Keywords: *Product attributes, satisfaction, customer loyalty.*

PRAKATA

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Atribut Produk Dji Sam Soe Kretek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di Kota Jember” yang disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi Pasca Sarjana (S2) dan mencapai gelar Magister Manajemen Universitas Jember.

Dalam penulisan tesis ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Drs. Moh. Hasan, M.Sc, Ph.D, selaku Rektor Universitas Jember;
2. Dr. Mochamad Fathorrazi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Jember;
3. Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen Pasca Sarjana Universitas Jember, dan Dosen Pembimbing Utama Tesis;
4. Dr. Imam Suroso, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota Tesis;
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Pasca Sarjana Universitas Jember;
6. Papa Mulyono, SH dan mama Dra. Nurul Aini tercinta yang selalu mendoakan dan memberi semangat;
7. Suami saya mas Mubin, yang telah memberikan dukungan moril dan pengorbanan yang begitu besar;
8. Teman-teman Magister Manajemen Angkatan 2010, terima kasih atas kebersamaannya yang begitu indah.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian tesis ini.

Kepada semua pihak, yang telah dengan tulus ikhlas membantu dan mendoakan keberhasilan bagi saya, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, petunjuk, dan bimbingan-Nya kepada kita semua, Amin.

Jember, 01 April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB. 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teoritis	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Konsep Pemasaran	10
2.1.3 Atribut Produk.....	12
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.5 Loyalitas Konsumen.....	25
2.1.6 Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	32
2.1.7 Pengaruh Atribut Produk Terhadap Loyalitas Konsumen .	33
2.1.8 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	33

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Konseptual	44
2.4 Hipotesis	48
BAB 3. METODE PENELITIAN	49
3.1 Rancangan Penelitian	49
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	49
3.2.1 Populasi	49
3.2.2 Sampel.....	50
3.3 Jenis dan Sumber Data	52
3.3.1 Jenis Data	52
3.3.2 Sumber Data.....	52
3.4 Metode Pengumpulan Data	52
3.5 Identifikasi Variabel	53
3.6 Definisi Operasional Variabel	53
3.7 Teknik Pengukuran Data	54
3.8 Uji Instrumen	55
3.8.1 Uji Validitas	55
3.8.2 Uji Reliabilitas	55
3.8.3 Teknik Analisis Data.....	56
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	63
BAB 4. HASIL PENELITIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Hasil Penelitian	65
4.1.1 Deskriptif Biografi Responden	65
4.1.2 Deskriptif Skor Jawaban Responden	66
4.1.3 Hasil Analisis Persamaan Struktural.....	69
4.1.4 Perhitungan Total Pengaruh.....	79
4.2 Pembahasan Hasil	79
4.2.1 Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .	79
4.2.2 Pengaruh Atribut Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	80
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	82

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 <i>Market Share</i> Rokok Kretek (%) di Indonesia.....	4
2.1 Hubungan Antara Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan	29
2.2 Hubungan Sikap Relatif dengan Pembelian Ulang.....	30
2.3 Penelitian Terdahulu	41
4.1 Analisis Deskriptif Biografi Responden Berdasar Pekerjaan	65
4.2 Analisis Deskriptif Biografi Responden Berdasar Usia.....	66
4.3 Analisis Deskriptif Skor Jawaban Responden.	66
4.4 Hasil Uji Validitas Indikator Pengukuran Variabel Laten.	70
4.5 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Pengukuran Variabel Laten.	71
4.6 Signifikansi Koefisien Jalur	75
4.7 Hasil Uji Normalitas.	76
4.8 GOF Model Penelitian.	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	18
2.3 Kerangka Konseptual.	46
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.	63
4.1 Model Awal Persamaan Struktural.	72
4.2 <i>Modified Model</i> Implisit.....	73
4.3 <i>Modified Model</i> Eksplisit.	74

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuisisioner	93
Lampiran 3 Distribusi Biografi Responden	95
Lampiran 4 Analisis Deskriptif Skor Jawaban Responden.....	98
Lampiran 5 <i>Confirmatory Faktor Analysis</i> Untuk X	114
Lampiran 6 <i>Confirmatory Faktor Analysis</i> Untuk Y1	121
Lampiran 7 <i>Confirmatory Faktor Analysis</i> Untuk Y2	128
Lampiran 8 Hasil Estimasi Amos.....	135