



**PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS KONSUMEN SHAMPO SUNSILK  
DI KOTA JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh :

**Vinda Firdinasari  
NIM 080810201089**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS KONSUMEN SHAMPO SUNSILK  
DI KOTA JEMBER**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**Vinda Firdinasari  
NIM 080810201089**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : VINDA FIRDINASARI  
NIM : 080810201089  
Jurusan : MANAJEMEN  
Konsentrasi : PEMASARAN  
Judul Skripsi : Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Dan  
Loyalitas Konsumen Shampo Sunsilk Dikota Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan maka saya bersedia bertanggung jawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

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

Jember, 4 September 2012

Yang menyatakan,

Vinda Firdinasari  
NIM 080810201089

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS KONSUMEN SHAMPO SUNSILK  
DI KOTA JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Vinda Firdinasari

NIM : 080810201089

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

**4 September 2012**

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

**Susunan Panitia Penguji**

1. Ketua : Dr. M. Dimiyati, SE., M.Si (.....)  
NIP. 19670421 199403 1 008
2. Sekretaris : Gusti Ayu Wulandari, SE., M.M. (.....)  
NIP. 19830912 200812 2 001
3. Anggota : Dr. Imam Suroso, SE., M.Si (.....)  
NIP. 19591013 198802 1 001



Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : **Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Shampo Sunsilk Di Kota Jember**  
NAMA : Vinda Firdinasari  
NIM : 080810201089  
JURUSAN : MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Gusti Ayu Wulandari, SE., MM  
NIP. 19830912 200812 2 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

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

## PERSEMBAHAN

Karya ini merupakan sebagian dari rangkaian proses yang masih panjang. Atas berkah dan rahmat Allah SWT, serta doa dari orang-orang yang tersayang karya ini dapat terselesaikan.

Dengan rasa syukur dan tulus hati kupersembahkan karya ini kepada :

1. Untuk kedua orang tuaku tercinta, almarhum ayahanda Ir. Dafir Suhadi dan Ibunda Wenny Subekti S.Pd yang telah memberikan kasih sayang, petunjuk, serta doa yang tiada henti dengan tulus dan ikhlas;
2. Guru-guruku tercinta dari taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi;
3. Untuk kakakku dan adikku Danny Firdianto dan Rahardian Firdiansyah serta sepupu-sepupuku yang selalu membawa keceriaan dalam hidupku;
4. Untuk sahabat-sahabatku tercinta kalian adalah keluarga keduaku di Jember yang membawa kebahagiaan dalam hidupku serta selalu setia menjadi temanku disaat senang maupun sedih serta semua teman-temanku Manajemen 2008 Fakultas Ekonomi Universitas Jember dan masih banyak lagi yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih semuanya.

## MOTTO

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar ”  
(Al-Baqarah: 153)

“Suatu usaha yang telah kamu mulai, janganlah kamu hentikan sebelum kamu rasakan hasilnya”  
(Shakespeare)

“Bersyukur atas apa yang dimiliki, tak perlu iri dengan keberhasilan orang lain karena allah telah mempersiapkan keberhasilan untukmu juga”  
(Vinda)



## Vinda Firdinasari

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

### ABSTRAK

Tujuan yang akan di capai 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 ini adalah wanita yang membeli dan menggunakan produk shampo Sunsilk. Wilayah kota Jember mencakup kecamatan Kaliwates, kecamatan Sumbersari, dan kecamatan Patrang. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Sunsilk di Kota Jember. Atribut produk tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Sunsilk di Kota Jember. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Sunsilk di Kota Jember.

Kata kunci : atribut produk, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen



**Vinda Firdinasari**

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 product attributes to consumer loyalty, to test satisfaction to consumer loyalty. This research type explanatory research. This reseach populations are woman in Jember Town buying and applies product Sunsilk. Town Jember intended is district kaliwates, district Summersari, and district Patrang. Analysis method applies Structural Equation Modelling (SEM). Result of research indicates that attributes product have significant effect to satisfaction Sunsilk consumer in Jember Town. Product attributes not have significant effect to consumer loyalty Sunsilk in Jember Town. Satisfaction have significant effect to product consumer loyalty Sunsilk in Jember Town.*

**Keyword : Product Attributes, Satisfaction and Loyalty Consumer**

## PRAKATA

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Shampo Sunsilk Di Kota Jember”.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Prof. Dr. Isti Fadah, SE, M.S. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dr. Imam Suroso, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Gusti Ayu Wulandari, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik, motivasi, dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/ Ibu Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama ini.
7. Ibu Dra. Susanti Prasetyaningtyas M.Si. selaku Dosen Wali serta Dosen Jurusan Manajemen yang telah membantu memberi pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
8. Kedua orang tuaku, Almarhum ayahanda Moch. Dafir Suhadi dan Ibunda Wenny Subekti S.pd terima kasih atas kasih sayang, nasehat, motivasi, doa, dan materi yang selalu kalian berikan untukku selama ini.

9. Kakakku Danny Firdianto dan adikku Rahardian Firdiansyah teman bertengkar dan bercandaku di rumah.

10. Seluruh Untuk sahabat-sahabatku tercinta pada Mbambonk Comunity yaitu Forasti *Mpok nori*, Dita *Inem*, Dita *tante*, Putri *Mak bongki*, Bachtiar *Ruwet*, Fenani *Mbokde*, Nindy *Boncel*, Papi Donita, Uuy *Kebo*, Riano *Gentonk*, Baybay *Ambon*, Papa Bams kalian adalah keluarga keduaku di Jember yang membawa kebahagiaan dalam hidupku serta selalu setia menjadi temanku disaat senang maupun sedih dan khususnya teman-temanku di kampus tercinta Universitas Jember Fakultas Ekonomi Manajemen 2008.

Semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah dan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 4 September 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>PRAKATA</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	5
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	5
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
<b>2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya</b> .....	7
<b>2.2 Landasan Teori</b> .....	9
2.2.1 Atribut Produk .....	9
2.2.2 Kepuasan Konsumen.....	16
2.2.3 Loyalitas Konsumen.....	19
2.2.4 Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen.....	21
<b>2.3 Kerangka Konseptual</b> .....	23
<b>2.4 Hipotesis</b> .....	24

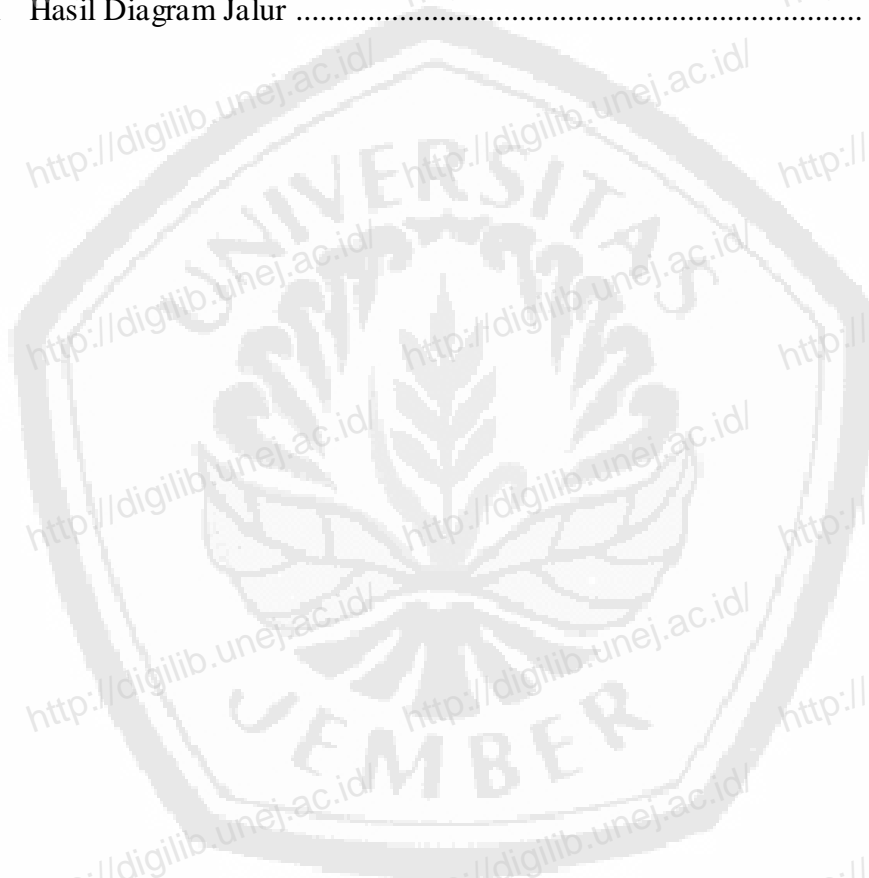
<b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>25</b>
3.2.1 Populasi .....	25
3.2.2 Sampel .....	25
<b>3.3 Sumber Data .....</b>	<b>27</b>
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>27</b>
<b>3.5 Identifikasi Variabel .....</b>	<b>27</b>
<b>3.6 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>28</b>
<b>3.7 Skala Pengukuran .....</b>	<b>29</b>
<b>3.8 Uji Instrumen .....</b>	<b>30</b>
3.8.1 Uji Validitas .....	30
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	30
<b>3.9 Metode Analisis Data .....</b>	<b>31</b>
3.9.1 Uji Asumsi <i>Structural Equation Model</i> (SEM) ...	31
3.9.2 Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM) .....	32
<b>3.10 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>38</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>40</b>
4.1.1 Kondisi Geografis Jember dan Kependudukan.....	40
4.1.2 Gambaran Umum PT. Unilever.....	41
4.1.3 Gambaran Umum Sunsilk.....	43
4.1.4 Karakteristik Responden.....	43
4.1.5 Deskripsi Variabel Penelitian.....	46
4.1.6 Uji Validitas dan Realiabilitas Konstruk.....	48
4.1.7 Uji Asumsi SEM.....	52
4.1.8 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) .....	53
4.1.9 Pengaruh Antar Variabel.....	57
<b>4.2 Pembahasan .....</b>	<b>60</b>
4.2.1 Pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
4.2.2 Pengaruh Atribut Produk terhadap Loyalitas Konsumen.....	61
4.2.3 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen....	62
<b>BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>64</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Market Size Industri Kosmetik dan Toilettries Di Indonesia .....	2
1.2 Top Brand Index Tahun 2011 Kategori Shampo.....	4
1.3 Word of Mouth Tahun 2011 Kategori Shampo.....	4
2.1 Penelitian Sebelumnya dan Penelitian Sekarang.....	8
3.1 Persamaan Struktural Penelitian.....	35
3.2 Uji Kesesuaian Model.....	36
4.1 Hasil SP 2010 kecamatan Kaliwates, Sumbersari, Patrang.....	41
4.2 Usia Responden .....	44
4.3 Status Pekerjaan Responden.....	45
4.4 Jumlah Pembelian Shampo.....	46
4.5 Penilaian Responden pada Atribut Produk.....	47
4.6 Penilaian Responden pada Kepuasan Konsumen.....	47
4.7 Penilaian Responden pada Loyalitas Konsumen.....	48
4.8 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Konstruk..... Atribut Produk .....	50
4.9 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Konstruk..... Kepuasan Konsumen.....	51
4.10 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Konstruk..... Loyalitas Konsumen.....	51
4.11 Indeks Kesesuaian SEM.....	55
4.12 Hasil pengujian Kausalitas.....	56
4.13 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	57
4.14 Pengaruh Langsung Variabel Laten.....	58
4.15 Pengaruh Tidak Langsung Variabel Laten.....	59
4.16 Pengaruh Total Variabel Antar Variabel Laten.....	59

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pentingnya Atribut .....	15
2.2 Konsep Kepuasan Konsumen.....	18
2.3 Kerangka Konseptual.....	23
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah .....	38
4.1 Hasil Diagram Jalur .....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisiener Penelitian .....	68
Lampiran 2 Data Jawaban Responden .....	73
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden .....	78
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas .....	84
Lampiran 5 Uji Asumsi SEM .....	88
Lampiran 6 Model Fit Summary.....	94
Lampiran 7 Hasil Pengujian Kausalitas.....	96
Lampiran 8 Distribusi Kuisiener.....	102

