



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEBERGAMAN PRODUK,
DAN EKUITAS MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KFC
(STUDI KASUS KONSUMEN KFC GAJAH MADA JEMBER)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan menempuh salah
satu Syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen
(S1) Dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

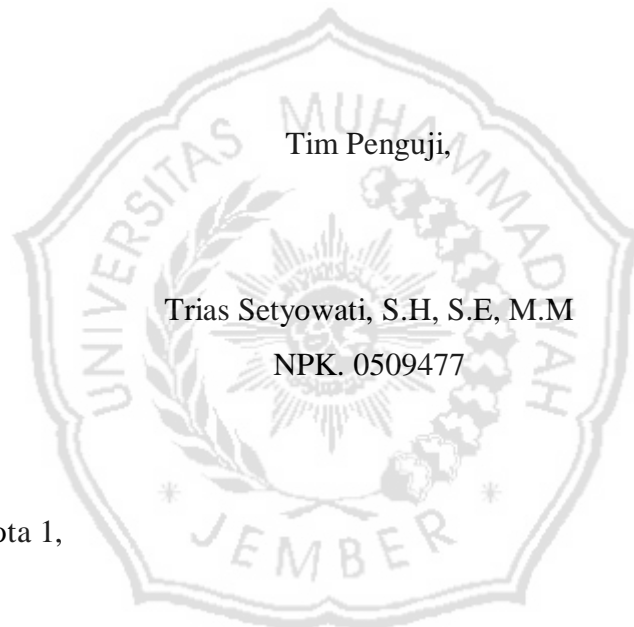
Isti Noer Hidayawati
NIM 14. 1041.1039

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2018**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keberagaman Produk, Dan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Konsumen KFC, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin
Tanggal : 9 Juli 2018
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. Anwar, M.Sc
NPK. 85 03 125

Budi Santoso, S.E, M.M, M.Ak.
NPK. 10 03 711

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.
NPK.01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc
NPK. 85 03 125

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada Allah Subhanahuwa Ta'ala, karena berkat izin dan ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kebergaman Produk, dan Ekuitas merek Terhadap Loyalitas Konsumen KFC”. Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani M,Si. Sebagai Dekan fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Drs. Anwar, M,Sc sebagai dosen pembimbing I dan Budi Santoso, S.E M.M, M.ak sebagai dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu , pemikiran, bimbingan, juga nasehat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penlis menyelesaikan studi
4. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas dukungan dan perhatiannya yang tidak terbatas
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Semoga amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis dapat balasan dari Allah SWT. Besar harapan penulis , semoga skripsi ini bias bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Hormat saya,

Isti Noer Hidayawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4 Manfaat Peneliti.....	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.1.1Manajemen pemasaran.....	10
2.1.1.2Pengertian ManajemenPemasaran	10
2.1.1.3Konsep pemasarann.....	11
2.1.2 Kualitas Pe;ayanan.....	12
2.1.2.1Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.2Dimensi Kulitias Pelanyaan.....	14
2.1.3 Keragaman Produk	15
2.1.3.1Pengertian Keragaman Produk	15
2.1.3.2 Peran Keragaman Dalam Perusahaan.....	16
2.1.4 Ekuitas Merek.....	17
2.1.4.1 Pengertian Ekuitas Merek.....	17
2.1.4.2 Dimensi Ekuitas Merek	18
2.1.4.3 Fungsi dan Manfaat Ekuitas Merek	18
2.1.5 Loyalitas Konsumen	19
2.1.5.1 Pengertian loyalitas Konsumen.....	19
2.1.5.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	22
2.1.5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	22
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
2.3Kerangka Konseptual	25
2.4 Hipotesis	26

BAB 3. METODE PENELITIAN	28
3.1 Definisi Variabel dan Pengukuran variabel penelitian	28
3.1.1 Identifikasi Variabel	28
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	29
3.1.3 Desain Penelitian	30
3.1.4 Jenis Data	30
3.1.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sample	30
3.1.5.1 populasi	30
3.1.5.2 Sample	31
3.1.6 Teknik Sample	32
3.1.7 Teknik Analisis Data	33
3.1.7.1 Uji Instrumen Pengumpulan Data	33
3.1.7.1.1 Uji Validitas	33
3.1.7.1.2 Uji Reliabilitas	34
3.1.7.2 Uji Asumsi Klasik	34
3.1.7.2.1 Uji Normalitas	34
3.1.7.2.2 Uji Multikolinearitas	35
3.1.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas	35
3.1.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	36
3.1.7.4 Pengujian Secara Parsial (Uji-t)	36
3.1.7.5 Koefisien Determinasi	37
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	39
4.1.1 Gambaran Umum perusahaan	39
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	40
4.1.3 Struktur Organisasi KFC Jember	41
4.1.4 Job Deskripsi Karyawan KFC	42
4.2 Analisis Deskriptif	44
4.2.1 Analisis Deskriptif Identitas Responden	44
4.2.2 Analisis Deskriptif Frekuensi Jawaban Responden	46
4.2.3 Pengujian Instrument Data	51
4.2.3.1 Uji Validitas	51
4.2.3.2 Uji Reliabilitas	52
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	53
4.2.4.1 Uji Normalitas	53
4.2.4.2 Uji Multikolinearitas	54
4.2.4.3 Uji heteroskedastisitas	55
4.2.5 Regresi Linier Berganda	55
4.2.6 Pengujian Hipotesis (uji-t)	57
4.2.7 Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.3 Pembahasan	59
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60

5.3 Rekomendasi 61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survey TOP Brand Index.....	4
Tabel 1.2 Data Pengunjung KFC Periode Januari 2017- Desember 2017.....	5
Tabel 1.3 Tabel Data Pra-Survey	6
Tabel 2.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	23
Tabel 2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1. Definisi Operasional.....	31
Tabel 4.1 Tentang Responden	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keberagaman Produk	50
Tabel 4.7. Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Ekuitas Merek	51
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen ...	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikoloniaritas	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.13 Hasil Uji-t.....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1.Struktur Organisasi Universitas Muhammadiyah Jember	41
Gambar 4.2.Hasil Uji Normalitas	55
Gambar 4.3.Hasil Uji Heterokedastisitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner PraPenelitian	
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	
Lampiran 2. Rekapitulasi Responden	
Lampiran 3. Output SPSS : Frekuensi Jawaban Responden	
Lampiran 4. Output SPSS : Uji Instrumen Penelitian	
Lampiran 5. Output SPSS : Analisis Regresi, Asumsi Klasik, Hipotesis dan Determinasi	
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian	



Daftar Pustaka

- Achmad, Zein. 2009. *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ariani, Dorothea wahyu. 2004. *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Yogyakarta: Penerbit CV Andi Offset.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Astuti dan Cahyadi. 2007. *Pengaruh Elemen Ekuitas Merek Terhadap Rasa Percaya Diri Pelanggan di Surabaya Atas Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda*. Majalah Ekonomi Tahun XVII No.2. (Agustus 2007).
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Bilson, Simamora. 2003. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran, Edisi ke dua*. Yogyakarta: penerbit Andi.
- Ghozali, Imam. 2005. Analisis *Multivariate Aplikasi dengan program SPSS*. UNDIP Semarang.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Edisi Revisi*. Jakarta: Erlangga.
- Harahap, Zera. 2014. *Citra Merek, Ekuitas Merek, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk Indomie di Kecamatan Melayang 1 Barat Manado*. Jurnal EMBA Vol.2 No.2. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hermawan, Asep. 2009. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT Gramedia Widayarsana Indonesia.
- Janita, Inka. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* | Vol. 15 No. 1 Oktober 2014. Universitas Brawijaya. Malang. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id diakses tanggal 30 November 2017.

- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi ke 13*. Jakarta:Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran. Alih Bahasa, Ser 9 Elemen Marketing*. Bandung:Mizan Pustaka.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas*. Jakarta:PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2007. *Manajemen Pemasara. Edisi ke-12. Jilid 2*. Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran. Melon B, penerjemah*. Jakarta (ID): Indeks. Terjemahan dari: Marketing Management. Ed ke-11.
- Kotler, Philip. 2007a. *Manajemen Pemasaran. Alih Bahasa Oleh Hedra Teguh. Rony. A Rusli, Benyamin Molan. Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Ma'aruf, Henri 2005. *Pemasaran ritel*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Malhotra, Naresh. 2007. *Marketing Research : an applied orientation, pearson education, inc., fifth edition*. New Jearsey : USA.
- Parasuraman, Valeri A. Zeithaml, and Leonard L Berry, A. *Conceptual Model of Service L. and Its Implications for Future Research , Journal of Marketing*, No. 49 (Fall), 1985, PP 41 – 50.
- Permana, M. Yayan Wahyu. 2017. *Pengaruh Keragaman produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Berkah Mandiri Swalayan Mojo Kediri*. Simki-Economic Vol.01 No.07 Tahun 2017 ISSN:BBBB-BBBB. Universitas Nusantara. Kediri.
- Simmamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:STIE YPKN, Ed. 3. Cet.1.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: AFABETA, cv.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, dan Nandan Limakrisna, 2011. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media.
- Supranto. Limakrisna, Nandan, 2011, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Tjiptono, fandy, dan Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Global Konteks Offline dan Online*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset

