

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
LOYALITAS MEREK  
(Studi Kasus Pada Shampo Clear)**

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar  
Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas  
Islam Indonesia



oleh

Nama : Rizky Rahmanizar  
Nomor Mahasiswa : 04311272  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA**


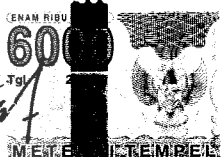
**2008**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar keserjannya di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 25 Agustus 2008

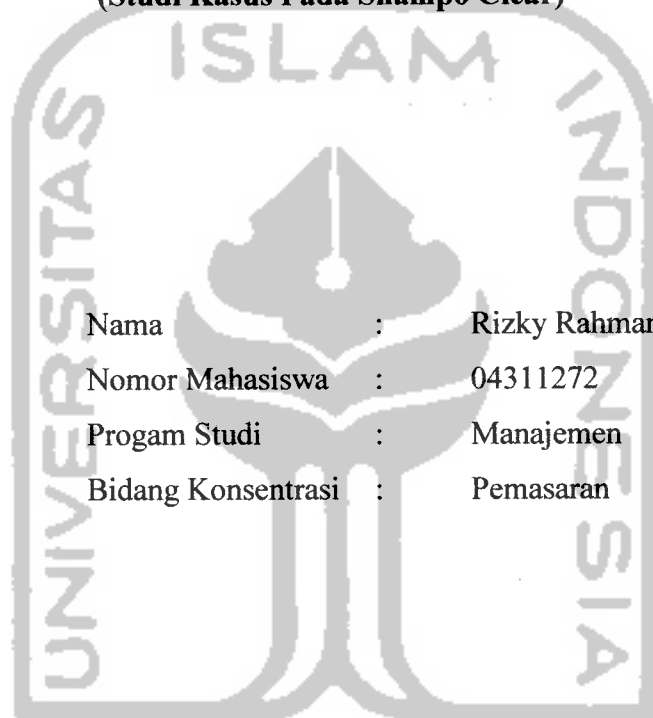
Penulis,

  
  
( Rizky Rahmanizar )

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
LOYALITAS MEREK**

**(Studi Kasus Pada Shampo Clear)**



Nama : Rizky Rahmanizar  
Nomor Mahasiswa : 04311272  
Progam Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 25 Agustus 2008

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sumadi', is written over a horizontal line.

Drs. Sumadi, M.Si.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

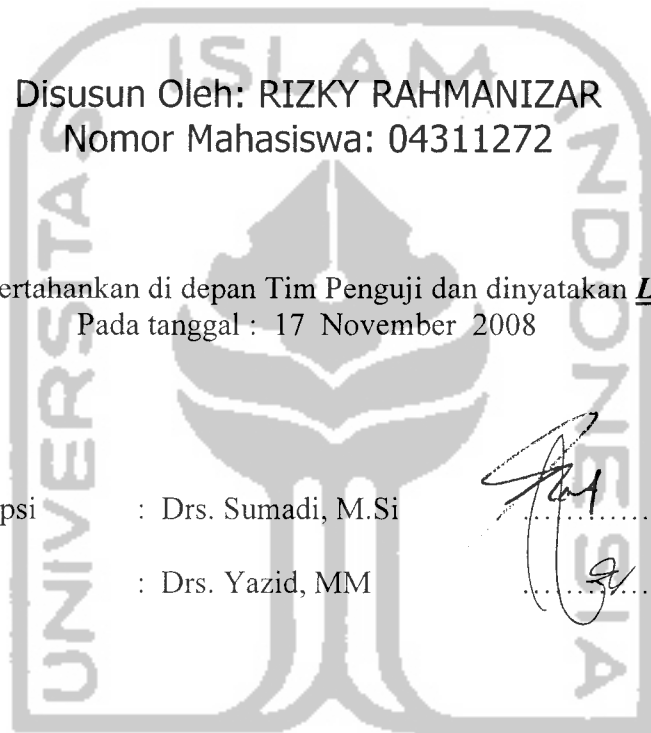
**Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek  
(Studi Kasus Pada Shampo Clear)**

Disusun Oleh: RIZKY RAHMANIZAR  
Nomor Mahasiswa: 04311272

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal : 17 November 2008

Penguji/Pemb. Skripsi : Drs. Sumadi, M.Si

Penguji : Drs. Yazid, MM



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Drs. Asmar Ishak, M.Bus, Ph.D

## MOTTO

*Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu.*

*(QS. Al- Baqarah:153).*

*Kesuksesan didahului dengan perjuangan, tanpa perjuangan tidak mungkin ada kesuksesan.*

*Pelajaran yang terbaik adalah rintangan yang dihadapi dalam menjalani hidup dan kehidupan yang berhasil dilalui berkat adanya ketabahan, semangat dan ketelitian.*

*Masa depan yang kita pelajari dan kita rencanakan itu dimulai hari ini (Chester O. Fischer).*

*Dalam kehidupan ini selalu ada konflik, belajarlah untuk bekerja dengannya dan melaluinya secara besar hati.*

*(Miguel de Cervantes).*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini teruntuk orang - orang yang berharga dalam hidupku:

- ◆ Ayah dan Mama yang selalu setia mendoakan aku, terima kasih atas semua pengorbananmu dalam membesarkan aku...
- ◆ Adik - adikku yang tersayang...
- ◆ Kekasih Hatiku yang sabar dan selalu menyayangiku...
- ◆ Sahabat - sahabatku yang selalu ada di kala suka dan duka...

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam kita haturkan kepada junjungan umat, Rasulullah SAW. Alhamdulillah atas berkah dan keagungannya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS MEREK (Studi Kasus Pada Shampo Clear)". Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S-1) di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak bisa lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan baik secara material maupun nonmaterial dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan ucapan terima kasih kepada mereka yang telah mendukung dan memberikan inspirasi :

1. Allah SWT yg memberikan anugerah serta hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Alhamdulillah atas semua karunia yg telah penulis terima hingga hari ini.
2. Bapak Sumadi, Drs., M.Si selaku Dosen Pembimbing. Terima kasih atas kesabarannya dalam memberikan bimbingan, dukungan, dan saran selama ini.

3. Asmai Ishak, Drs., M.Bus., Ph.D., Selaku Dekan FE UII yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan penyusunan skripsi.
4. Pak Zaenal Arifin, Dr., M.Si. Selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Ayah dan Mama, terima kasih atas semua doa, pengorbanan, kasih sayang dan dukungannya untukku. Kalian sangat berarti bagiku..
6. Adik – adikku tersayang (Rizka, Dian, Ivan) terima kasih sudah menjadi adik yang baik buatku. Kuharap kalian menjadi anak yang soleh dan solehah serta berbakti kepada orang tua.
7. Afrinaldi, terima kasih atas perhatian, kesabaran, doa dan cintanya selama ini.
8. Feby, Pita, Rizka, Sania, Yana, Indah, Virda, Fya, Amel, Jumi, Dita, Diana, Nona, Liana, Tia, dan Dian terima kasih atas persahabatan kita selama ini. Kalian sahabat yang terbaik, suka dan duka bersama kalian tak akan pernah terlupakan.
9. Teman – teman di ukhti hijau : Mb' Helen, Mb' Ita, Mb' Rika, Mb' Rima, Mb' Riris, Mb' Tari, Mb' Wening, Mb' Windy, Echa, Endah, Lina, Mila, Nia, Rahma, Tyas, dan Yohana makasih ya atas pertemanannya selama aku di kost..
10. Teman-teman Manajemen angkatan 2004, semoga pada sukses ya.....
11. Temen-temen KKN unit 18 : Amy, Ari, Deasy, Dimas, Galih, Giri, Mas Yono, Mbak Fitri, Rio, Seria, Topan, Wiwid dan Yoga... Makasih ya, kalian sudah banyak membantuku selama KKN.. Mizz u all...



12. Staff ibu referensi dan perpustakaan FE UII lantai 3, terimakasih atas bantuannya dalam pencarian literatur.
13. Semua pihak yang telah membantu selesainya skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat saya sebutkan satu - persatu.

Tanpa dukungan dari berbagai pihak di atas, maka penulis tidak akan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya.

*Wassalammualaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 25 Agustus 2008

Penulis,

(Rizky Rahmanizar)

