

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS
KONSUMEN BERDASARKAN LATAR BELAKANG
ORGANISASI NU & NON NU
DI BINTANG SWALAYAN PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat – syarat

Guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Devi Nor Anggraeni

NIM : 13413207

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Perbedaan kepuasan Konsumen dan Loyalitas
Konsumen Berdasarkan Latar Belakang Organisasi NU dan
Non NU di Bintang Swalayan Ponorogo
Nama : Devi Nor Anggraeni
NIM : 13413207
Program Studi : Ekonomi Manajemen S1

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
Diuji guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Dosen Pembimbing I,



(Titi Rapini, SE, MM)

NIP. 19630505 199003 2 003

Ponorogo, 23 Agustus 2017

Dosen Pembimbing II,



(Hadi Sumarsono, SE, M.Si)

NIK.19760508 200501 11

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Titi Rapini, SE, MM)

NIP. 19630505 199003 2 003

Dosen Penguji I



(Titi Rapini, SE, MM)

NIP. 19630505 199003 2 003

Dosen Penguji II



(Tegoeh Hari A, SE, MM)

NIK. 19671005 199309 14

Dosen Penguji III



(Dra. Umi Farida, MM)

NIK. 19610110 199112 13

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Pertama saya tujukan untuk ALLAH SWT sang maha pencipta yang telah memberikan kelancaran dalam kesehatan, kekuatan, kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik
2. Tak lupa untuk junjungan kita nabi besar MUHAMMAD SAW yang menjadi suri tauladan bagi semua umatnya termasuk penulis, dimana yang selalu memotivasi dan berkiblat agar menjadi manusia yang lebih baik dan menjadi umat nya yang akan selamat dunia akhirat
3. Berikutnya tak lupa saya tujukan untuk Alm ayahku tercinta“ Suwito” dan ibuku “Suparmi” yang tak lelah membimbing saya dari kecil hingga dewasa seperti ini
4. Drs.H.Sulton, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
5. Titi Rapini, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
6. Dra.Umi Farida, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
7. Drs.H.Setyo Adji, SE,MM selaku dosen pembimbing 1 yang selalu dengan sabar mendampingi dan membimbing serta memberikan motivasi penulis hingga skripsi ini selesai dengan baik
8. Hadi Sumarsono, SE,MM selaku dosen pembimbing 2 yang selalu memberikan arahan dan ilmunya supaya penulis mengerti bagaimana membuat skripsi dengan baik dan benar

9. Pihak HRD Bintang Swalayan Ponorogo yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian di Bintang Swalayan Ponorogo yang berkaitan dengan masalah yang akan di bahas dalam skripsi

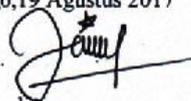
10. Terimakasih untuk sahabat terbaik ku saudara ku , Binti lailatul Maysaroh dan Aris Eka Nur Cahyo, yang telah mendampingi penulis serta memberikan semangat dan perhatiannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik

11. Terimakasih untuk kekompakannya kelas manajemen prosus kalian luar biasa

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki, maka dari itu penulis berharap agar mendapat kritik dan saran serta masukan demi skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Ponorogo, 19 Agustus 2017



Penulis

Devi Nor Anggraeni

RINGKASAN

DEVI NOR ANGGRAENI (13413207)” mengambil penelitian dengan judul skripsi **“ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN WARGA NU DAN WARGA NON NU DI LUWES PONOROGO “** penelitian ini di bimbing oleh Bapak Drs.H.Setyo Adji, MM selaku dosen pembimbing I Bapak Hadi Sumarsono,SE, M.Si sebagai pembimbing II penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2017.

Penelitian ini dilakukan karena ingin melihat seberapa besar kekuatan latar belakang organisasi mempengaruhi loyalitas konsumen dalam melakukan pembelian pada Swalayan Bintang yang pada dasarnya adalah suatu swalayan yang dibentuk berdasarkan organisasi, yaitu Nadlatul Ulama atau yang biasa disebut NU. .

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah perbedaan kepuasan konsumen antara warga NU dan non NU di Luwes Ponorogo, untuk mengetahui perbedaan loyalitas antara warga NU dan warga Non NU di Luwes Ponorogo.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta dijelaskan pada bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan konsumen antara warga NU dan Non NU di Bintang Swalayan Ponorogo. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan (P Value) 0.070 lebih besar dari 0.05 meskipun demikian besarnya nilai perbedaan rata-rata (mean) kepuasan konsumen antara warga NU dan Non NU sebesar 0,840. Kepuasan konsumen warga NU lebih tinggi sebesar 16.64 jika dibandingkan dengan kepuasan konsumen warga Non NU sebesar 15.80 di Bintang Swalayan Ponorogo.

Sedangkan untuk loyalitas konsumen Tidak Terdapat perbedaan loyalitas konsumen antara warga NU dan Non NU di Bintang Swalayan Ponorogo, Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan (P Value) 0.068 jauh lebih besar dari 0.05 meskipun demikian besarnya nilai perbedaan rata-rata (mean) loyalitas konsumen antara warga NU dan Non NU sebesar 0,940 . Loyalitas konsumen warga NU lebih tinggi sebesar 21.12 dibandingkan dengan loyalitas konsumen warga Non NU sebesar 20.18 di Bintang Swalayan Ponorogo.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena dengan Rahmad-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul yang diambil oleh penulis adalah **“ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN BERDASARKAN LATAR BELAKANG ORGANISASI NU DAN NON NU DI BINTANG SWALAYAN PONOROGO”**. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mendapat Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

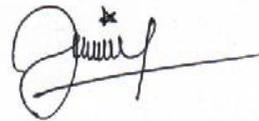
- ❖ Bapak **Drs.H.Sulthon,M.si** sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- ❖ Ibu **Titi Rapini, SE, MM** sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- ❖ Ibu **Dra.Umi Farida,MM** selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- ❖ Bapak **Drs.H.Setyo Adji, SE,MM**selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan banyak pelajaran serta bimbingan untuk menyelesaikan skripsi ini

- ❖ Bapak **Hadi Sumarsono, SE,MM** selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan banyak pelajaran serta bimbingan untuk menyelesaikan skripsi ini
- ❖ Pihak HRD Bintang Swalayan Ponorogo yang telah memberikan banyak informasi dan data untuk penelitian

Penghargaan serta ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada seluruh responden penelitian yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi dalam penelitian ini.

Segala hormat dan terima kasih penulis ucapkan kepada bunda **Suparmi** kasih sayang dan dukungan beliau serta doa yang tak pernah putus untuk keberhasilan penulis, terimakasih juga penulis ucapkan untuk kakakku **Endah srikuncorowati, Dwi Ari Srimuryati, Heni Crisnawati, Diah Sri Untari** dan **Pradana Hendri Fitrianto** yang selalu memberikan semangat untuk penulis

Ponorogo, 19 Agustus 2017



Penulis

Devi Nor Anggraeni
13413207

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 23 Agustus 2017


(Devi Nor Anggraeni)
NIM 13413207

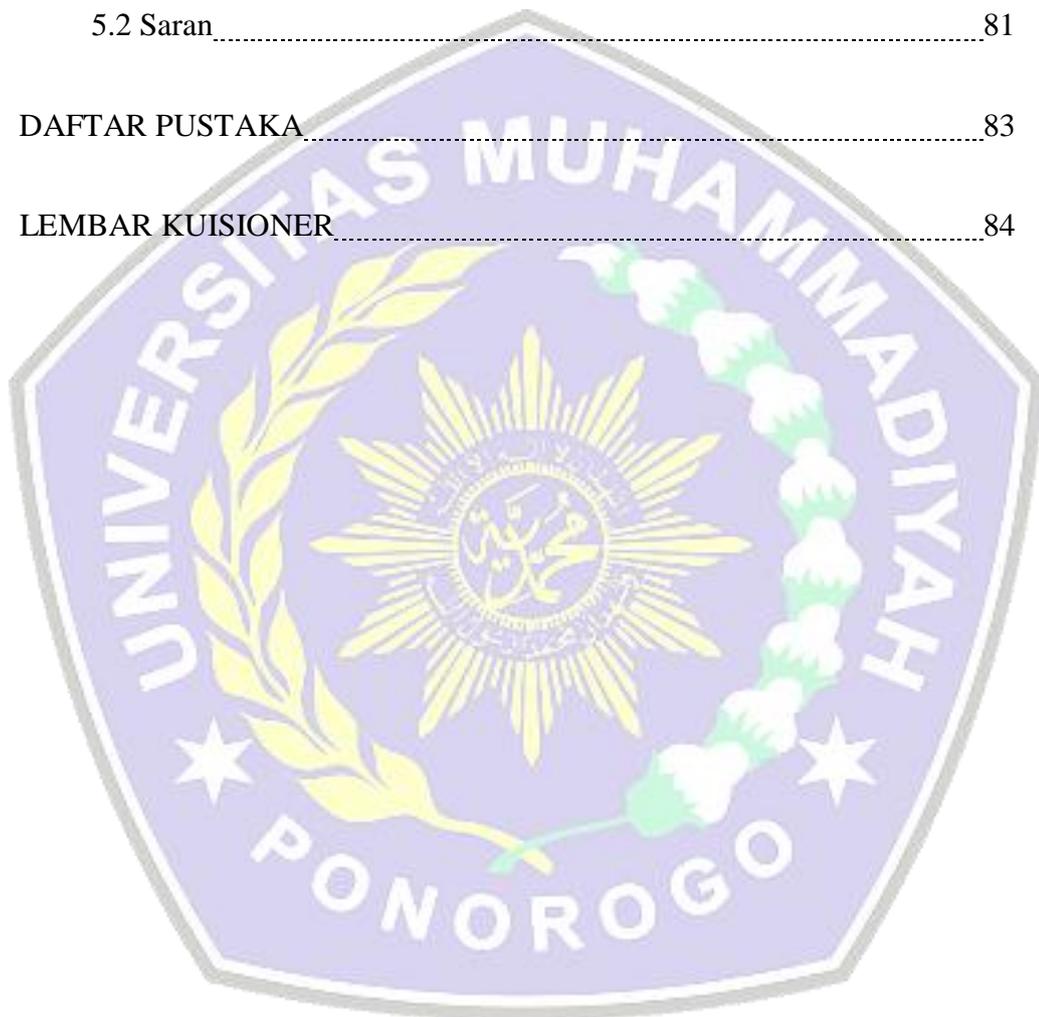
DAFTAR ISI

Halaman Pesembahan.....	i
Ringkasan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian.....	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Perumusan Masalah.....	4
1.3.Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Pengertian Bauran Pemasaran.....	8
2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.4 Perilaku Konsumen.....	16

2.1.5	Organisasi	18
2.1.6	Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.7	Loyalitas Konsumen.....	22
2.2	Penelitian Terdahulu.....	23
2.3	Kerangka Berfikir.....	26
2.4	Penjelasan Hipotesis.....	27
2.5	Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	29
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.3	Metode Pengambilan Data.....	32
3.4	Definisi Operasional variabel.....	35
3.5	Metode analisis data.....	36
3.5.1	Uji instrument.....	37
3.5.1.2	Uji validitas.....	37
3.5.1.2	Uji Reabilitas.....	38
3.5.1.3	Uji Normalitas.....	39
3.6	Teknik analisis Data.....	40
3.6.1	Statistik deskriptif.....	40
3.6.2	Independent Sample t Test.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Obyek dan Penelitian.....	41
4.1.1	Sejarah “ Bintang Swalayan Ponorogo”.....	41

4.1.2	Visi dan Misi “ Bintang Swalayan Ponorogo”	42
4.1.3	Deskripsi Profil Responden.....	43
4.1.3.1	Deskripsi Responden berdasarkan umur.....	44
4.1.3.2	Deskripsi Responden berdasarkan kelamin.....	44
4.1.3.3	Deskripsi Responden berdasarkan pendidikan.....	45
4.1.3.4	Deskripsi Responden berdasarkan pekerjaan.....	46
4.1.3.5	Deskripsi Responden berdasarkan ormas.....	47
4.1.4	Deskripsi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen.....	48
4.1.5	Deskripsi Jawaban Variabel Loyalitas Konsumen.....	56
4.2	Analisis Data dan pembahasan.....	65
4.2.1	Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	65
4.2.1.1	Uji Validitas.....	66
4.2.1.2	Uji Reliabilitas.....	76
4.2.2	Uji Normalitas.....	68
4.2.3	Independent Sample T-Test.....	69
4.2.3.1	Perbedaan rata-rata Kepuasan dan Loyalitas Konsumen.....	70
4.2.3.2	Uji Hipotesis Perbedaan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen.....	71
4.3	Pembahasan.....	74
4.3.1	Perbedaan Kepuasan Konsumen Antara Warga NU dan Warga Non NU.....	74

4.3.2 Perbedaan Loyalitas Konsumen Antara Warga NU dan Warga Non NU.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LEMBAR KUISIONER.....	84



DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	44
2. Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
3. Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
4. Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	46
5. Tabel 4.5 profil Responden Berdasarkan ormas.....	47
6. Tabel 4.6 Konsumen puas belanja di Bintang Swalayan Ponorogo karena barangnya lengkap, lokasinya strategis dan harganya sudah sesuai dengan harapan.....	47
7. Tabel 4.7 Konsumen puas dengan pelayanan yang diberikan di Bintang Swalayan Ponorogo.....	50
8. Tabel 4.8 Konsumen puas dengan fasilitas (Ac, wifi, full music dan parkir gratis) yang ada di Bintang Swalayan Ponorogo.....	51
9. Tabel 4.9 Konsumen puas dengan peralatan (troli dan keranjang belanja) yang ada di Bintang Swalayan Ponorogo.....	53
10. Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen.....	54
11. Tabel 4.11 Konsumen ingin membeli lagi di Bintang Swalayan Ponorogo ..	56
12. Tabel 4.12 Konsumen selalu ingat untuk berbelanja di Bintang Swalayan Ponorogo.....	57
13. Tabel 4.13 Bintang Swalayan Ponorogo menjadi tujuan utama konsumen berbelanja.....	59
14. Tabel 4.14 Konsumen memberitahukan hal positif tentang Bintang Swalayan Ponorogo kepada orang lain.....	60
15. Tabel 4.15 Konsumen merekomendasikan Bintang Swalayan Ponorogo kepada orang lain.....	61
16. Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen.....	63
17. Tabel 4.17 Rangkuman Uji Validitas.....	66
18. Tabel 4.18 Rangkuman Uji Reliabilitas.....	67
19. Tabel 4.19 Uji Normalitas Data Variabel Konsumen Warga Nu.....	68
20. Tabel 4.20 Uji Normalitas Data Variabel Konsumen Warga NonNu.....	69
21. Tabel 4.21 Nilai Perbedaan Rata-Rata (Mean).....	70
22. Tabel 4.22 Hasil Independent Samples Test.....	71

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....26



DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil distribusi jawaban responden warga Nu
2. Hasil distribusi jawaban responden warga Non Nu
3. Hasil uji validitas warga Nu
4. Hasil uji validitas warga Non Nu
5. Hasil uji reabilitas warga Nu
6. Hasil uji reabilitas warga Non Nu
7. Hasil uji normalitas Warga Nu
8. Hasil uji normalitas Warga non Nu
9. Hasil uji independent sample T test

