

**SKRIPSI**

**FELIE KRISTIANI**

**ANALISIS LOYALITAS DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KONSUMEN TERHADAP AIR MINUM DALAM KEMASAN  
MEREK AQUA DI KOTAMADYA SURABAYA**

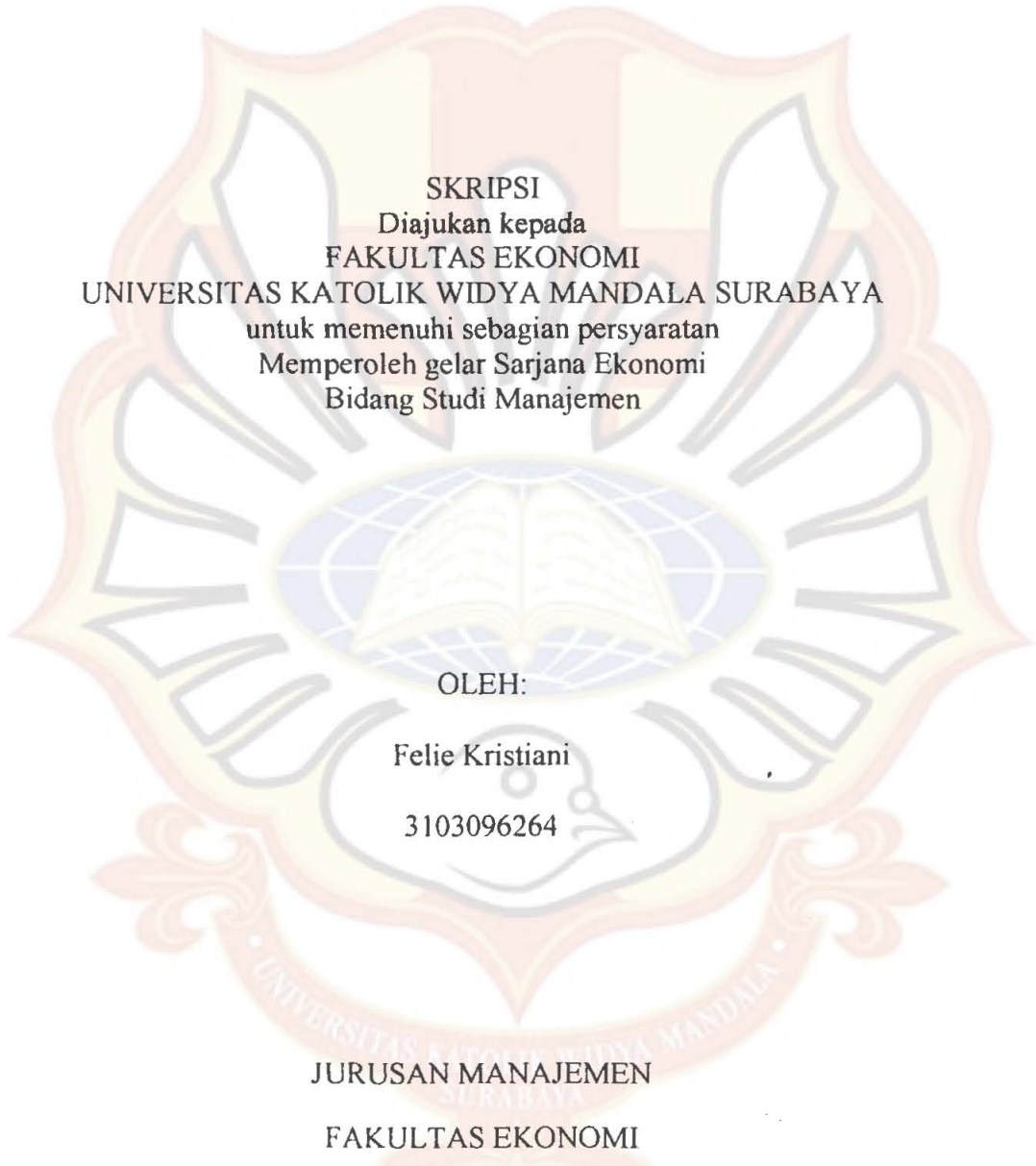


No. INDUK	2369 / 01
TGL TERIMA	12 Maret 01
<del>REVISI</del> FADH	
No. BUKU	FE-11 Kri a-1
P. KE	1 (satu)

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA**

**2000**

ANALISIS LOYALITAS DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KONSUMEN TERHADAP AIR MINUM DALAM KEMASAN  
MEREK AQUA DI KOTAMADYA SURABAYA



SKRIPSI  
Diajukan kepada  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Bidang Studi Manajemen

OLEH:

Felie Kristiani

3103096264

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
JULI 2000

## LEMBAR PERSETUJUAN

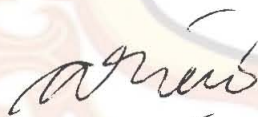
Naskah skripsi berjudul Analisis Loyalitas dan Keputusan Pembelian Konsumen Terhadap Air Minum Dalam Kemasan Merek Aqua Di Kotamadaya Surabaya yang ditulis oleh Felie Kristiani telah disetujui dan diterima untuk diajukan ke Tim Penguji.

Pembimbing I:



(Drs. Ec. Trisno Musanto)

Pembimbing II:



(Dra. Ec. Lidya Ari, MM)

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALAYA  
SURABAYA

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Felie Kristiani  
Telah disetujui pada tanggal: 7 Agustus 2000  
Ketua Tim Penguji:

NRP: 3103096264  
Dan dinyatakan LULUS oleh



Drs. Ec. Tri Harjono

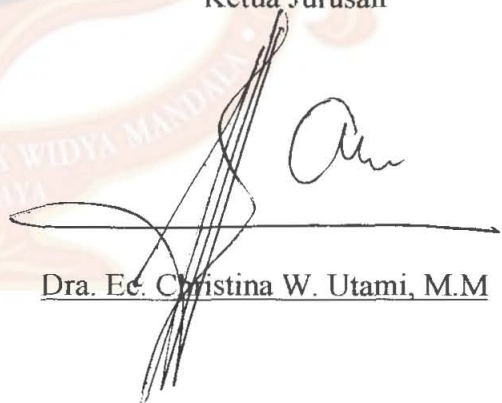
Mengetahui:

Dekan

Ketua Jurusan



Drs. Ec. Rido Tanago, M.B.A



Dra. Ec. Christina W. Utami, M.M

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan doa dan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Loyalitas dan Keputusan Pembelian Konsumen Terhadap Air Minum Dalam Kemasan Merek Aqua Di Kotamadya Surabaya”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Widya Mandala Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, bantuan dari berbagai pihak telah banyak diterima, baik dosen, maupun rekan-rekan yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Ec. Trisno Musanto, selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan dan memberi masukan-masukan yang berarti dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Ec. Lidya ari, MM selaku dosen pembimbing II yang secara khusus telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan serta memberi dorongan yang sangat berarti kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
3. Para karyawan bagian perpustakaan dan bagian pengajaran yang telah membantu dan melayani selama penulis belajar dibangku kuliah.
4. Teman-teman dan pihak lain yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

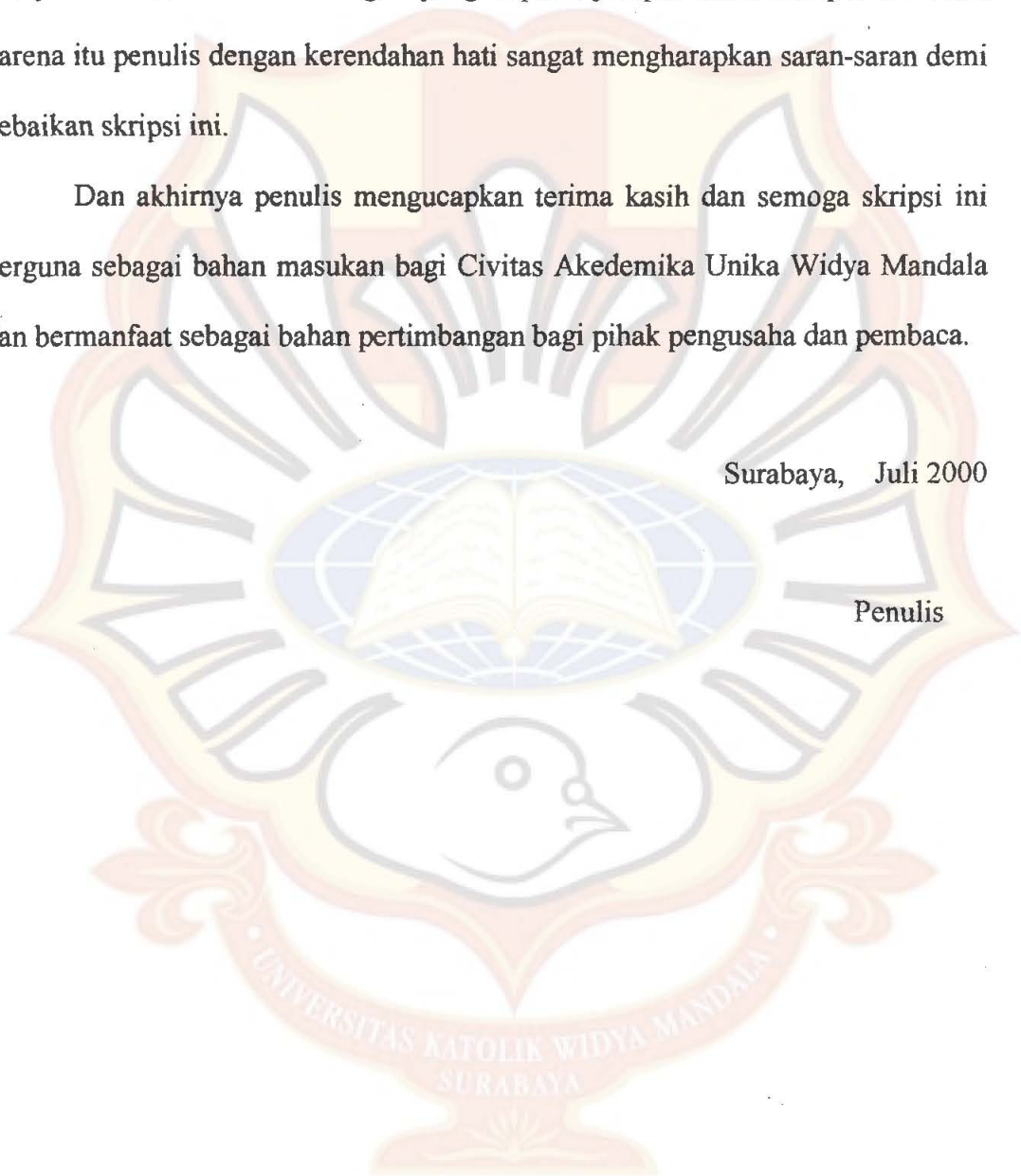
Semoga bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan serta rahmat dari Tuhan Yang Maha Esa.

Dengan mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis, maka penulis menyadari masih ada kekurangan yang dapat dijumpai dalam skripsi ini. Oleh karena itu penulis dengan kerendahan hati sangat mengharapkan saran-saran demi kebaikan skripsi ini.

Dan akhirnya penulis mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini berguna sebagai bahan masukan bagi Civitas Akademika Unika Widya Mandala dan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi pihak pengusaha dan pembaca.

Surabaya, Juli 2000

Penulis



## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat loyalitas konsumen terhadap produk minuman kemasan merek Aqua dan apakah variabel marketing mix yang meliputi harga, produk, saluran distribusi dan promosi mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan dan parsial dalam pengambilan keputusan pembelian konsumen dalam membeli produk minuman kemasan merek Aqua di kotamadya Surabaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan skala Likert yang diperoleh secara langsung dari konsumen melalui penyebaran kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Penelitian dilakukan dengan cara survey dan studi kepustakaan. Analisis statistik yang digunakan adalah regresi linier berganda, korelasi berganda dan korelasi parsial, sedangkan pengujian hipotesis yang digunakan adalah uji F dan uji t.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat loyalitas konsumen terhadap produk Aqua berada pada tingkat split loyal dan secara serempak variabel marketing mix yang meliputi harga, produk, saluran distribusi dan promosi mempunyai pengaruh yang signifikan dan mempunyai hubungan yang positif terhadap keputusan pembelian konsumen dalam membeli produk minuman kemasan merek Aqua di kotamadya Surabaya. Secara parsial variabel marketing mix yang meliputi harga, produk, saluran distribusi dan promosi mempunyai pengaruh yang signifikan dan mempunyai hubungan yang positif terhadap keputusan pembelian konsumen dalam membeli produk minuman kemasan merek Aqua di kotamadya Surabaya, namun variabel harga dan produk kurang berpengaruh dan mempunyai hubungan yang negatif terhadap keputusan pembelian konsumen dalam membeli produk minuman kemasan merek Aqua di kotamadya Surabaya. Secara keseluruhan variabel bebas memberikan pengaruh sebesar 78,9% dari keseluruhan perubahan yang terjadi, dengan demikian ada kekuatan lain di luar variabel bebas yang turut memberikan kontribusi sebesar 20,2% atas perubahan yang terjadi pada variabel terikat.

Kata kunci: loyalitas, keputusan pembelian dan marketing mix

## DAFTAR ISI

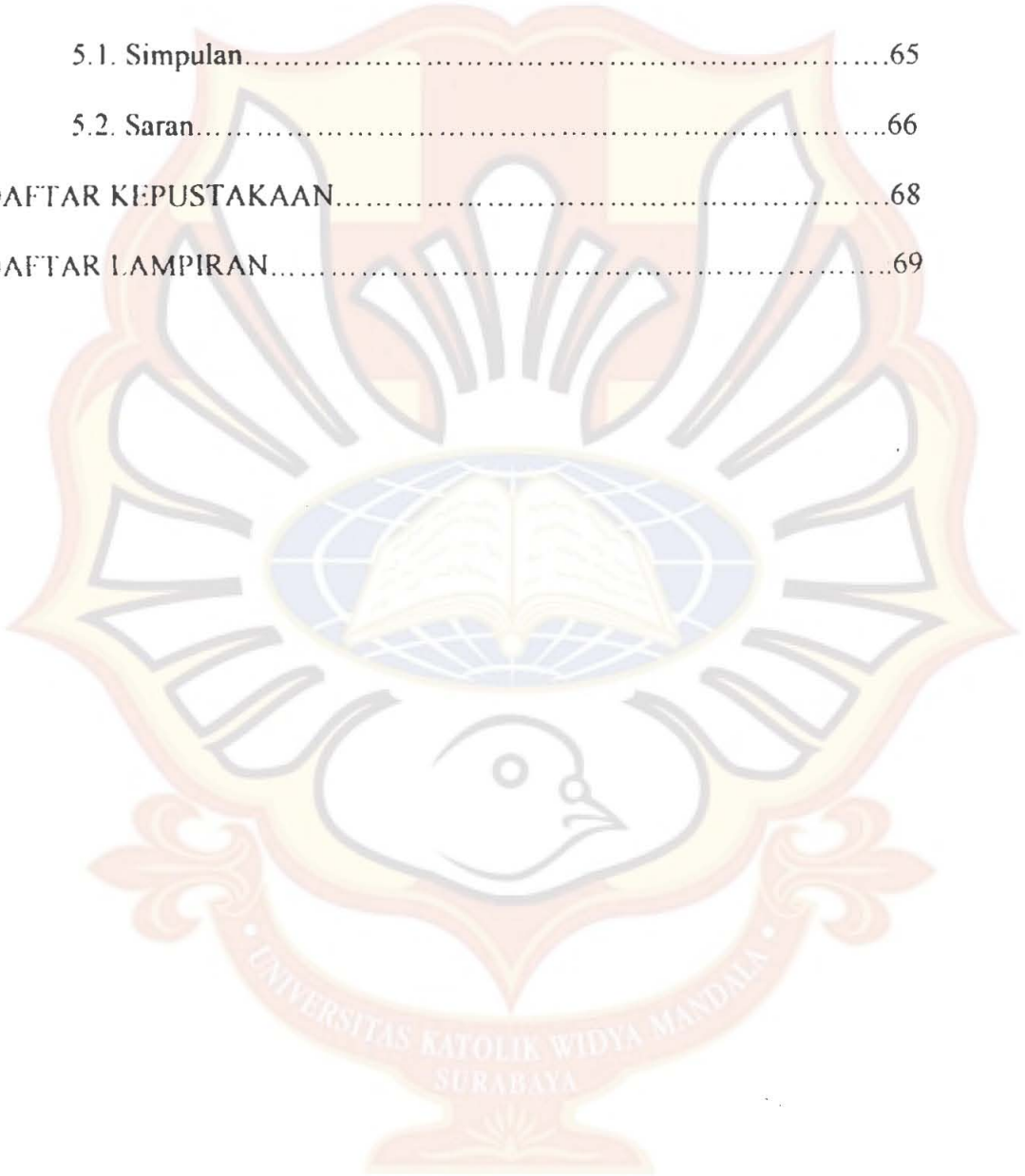


KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAKSI.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB1: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Strategi Pemasaran.....	9
2.2.2. Produk.....	12
2.2.3. Perilaku Konsumen.....	16
2.2.3.1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	16
2.2.3.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	17



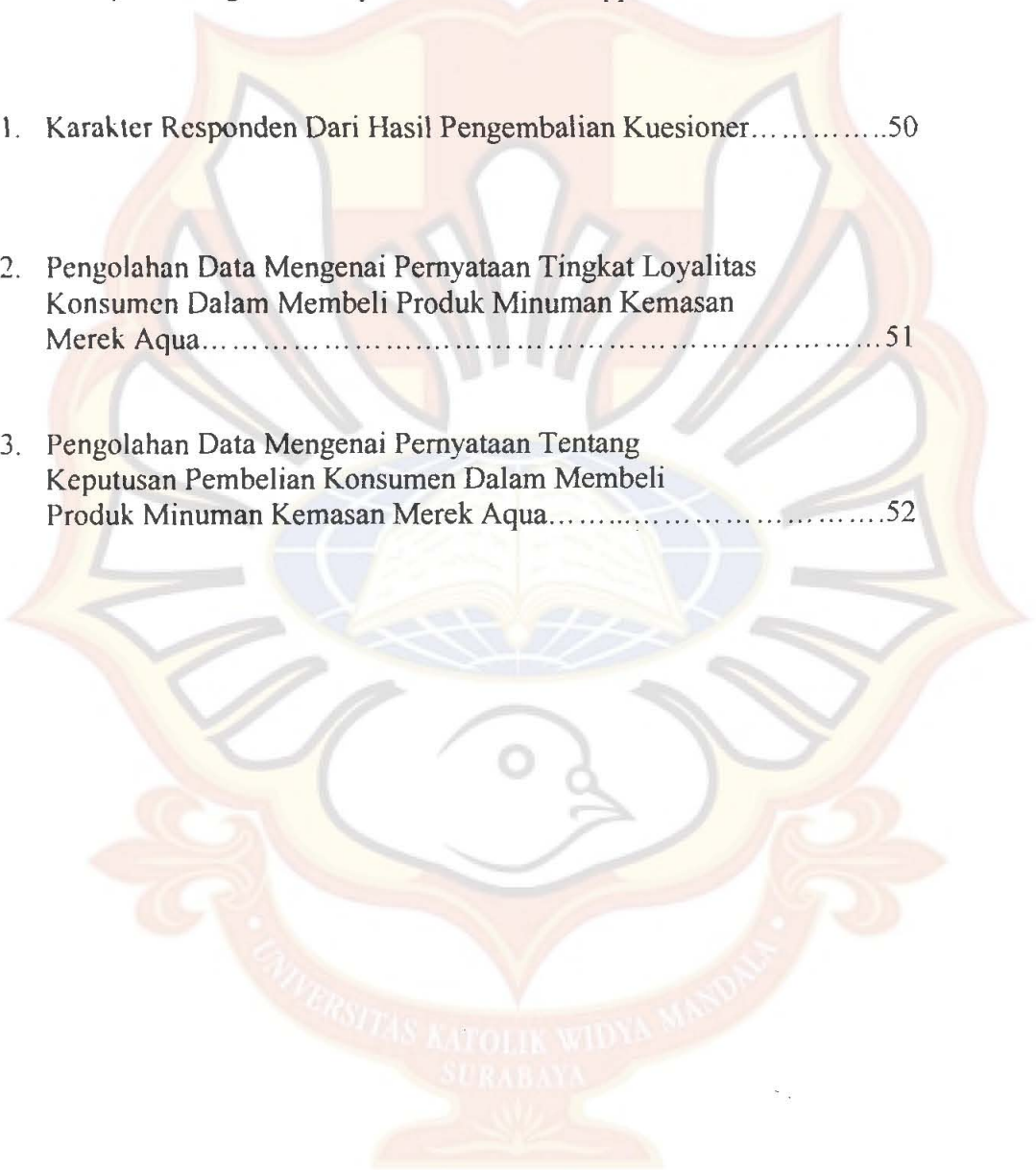
2.2.4. Loyalitas...✓	23
2.2.5. Proses Keputusan Pembelian	27
2.3. Hipotesis	30
BAB 3: METODE PENELITIAN	31
3.1. Desain Penelitian	31
3.2. Identifikasi Variabel	31
3.3. Definisi Operasional	32
3.4. Jenis dan Sumber Data	33
3.5. Pengukuran Data	34
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	34
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.8. Teknik pengambilan Data	36
3.9. Teknik Analisis Data	36
3.10. Prosedur Pengujian Hipotesis	37
BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1. Sejarah Perusahaan	41
4.1.2. Variasi Produk	42
4.1.3. Lokasi Perusahaan	43
4.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan	43
4.1.5. Proses Pemasaran	47
4.2. Deskripsi Data	49

4.3. Analisis Data dan Pembahasan.....	53
4.3.1. Analisis Data.....	53
4.3.2. Pembahasan.....	62
BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1. Simpulan.....	65
5.2. Saran.....	66
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	68
DAFTAR LAMPIRAN.....	69



## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1.1. Kinerja Keuangan PT. Aqua Golden Mississippi.....	3
4.1. Karakter Responden Dari Hasil Pengembalian Kuesioner.....	50
4.2. Pengolahan Data Mengenai Pernyataan Tingkat Loyalitas Konsumen Dalam Membeli Produk Minuman Kemasan Merek Aqua.....	51
4.3. Pengolahan Data Mengenai Pernyataan Tentang Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Membeli Produk Minuman Kemasan Merek Aqua.....	52



## DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.1.	Struktur Organisasi Perusahaan PT. Wirabuana Intrent.....	3
4.1.	Model Hubungan Variabel Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian.....	57
4.2.	Model Hubungan Variabel Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	59
4.3.	Model Hubungan Variabel Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	60
4.4.	Model Hubungan Variabel Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian.....	61
4.5.	Model Hubungan Variabel Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner Penelitian Loyalitas dan Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Membeli Produk Minuman Kemasan Merek Aqua di Kotamadya Surabaya.....	69
2. Jawaban Responden.....	72
3. Pengolahan Data Melalui SPSS for Windows Release 7.5.....	75
4. Tabel F untuk $\alpha = 5\%$ .....	76
5. Tabel t untuk $\alpha = 5\%$ .....	77