

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Studi Kasus Pada PO. Sumber Alam di Kutoarjo

Rinto Setyawan
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2006

Penelitian ini dilakukan di PO. Sumber Alam Kutoarjo yang berlokasi di Jl. P. Diponegoro No. 164 Kutoarjo. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *Technical Quality*, *Functional Quality*, *Corporate Image* mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan serta untuk mengetahui sekelompok atribut jasa yang paling mendukung terciptanya loyalitas pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu dengan wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda.

Kesimpulan yang diperoleh adalah adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *Technical Quality*, *Functional Quality*, *Corporate Image* secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan sekelompok atribut yang paling mendukung terciptanya loyalitas pelanggan adalah *Technical Quality* yang terdiri dari pelayanan, ketepatan waktu, dan harga

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON INFLUENCE OF THE SERVICE QUALITY TO COSTAMER LOYALTY

A Case study at PO. Sumber Alam Kutoarjo

Rinto Setyawan
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2006

This research was done in PO. Sumber Alam on Jl. P. Diponegoro No. 164 Kutoarjo. The purpose of this research was to know that *Technical Quality*, *Functional Quality*, *Corporate Image* had the positive influence to costumer loyalty and to know the group of service attribute which were the most supported to create the costumer loyalty.

The data collection technique was done by interview, documentation, and questionnaire. The data analysis technique that was used to solve the problem was Multiple Regression Linier.

The conclusion was there were significant and positive influences from *Technical Quality*, *Functional Quality*, and *Corporate Image* variable to costumer loyalty as a whole. Meanwhile, the most supported group attribute to create the costumer loyalty was *Technical Quality*, such as, service, appropriate of time and price.