

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

Studi Kasus Pada Perusahaan Priority Cargo Package
Yogyakarta

HERMAWAN SETIONO
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2007

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen, 2) pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen, 3) pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen Priority Cargo Package Yogyakarta. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah studi kasus.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Priority Cargo Package Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik aksidental sampling, penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, dan kuesioner yang dibagikan kepada 100 konsumen Priority Cargo Package Yogyakarta.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana, dan uji t. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas jasa berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen sebesar 0,842. Kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen sebesar 0,650. Kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,981.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CONSUMER SATISFACTION ON CONSUMER LOYALTY

A Case Study at Priority Cargo Package Company in Yogyakarta

**HERMAWAN SETIONO
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2007**

The objectives of this research are to identify: 1) The influence of service quality on consumer loyalty, 2) The influence of consumer satisfaction on consumer loyalty, 3) The influence of service quality on consumer satisfaction. Conducted at priority cargo package Yogyakarta. This research is a case study.

Population of this research is priority cargo package Yogyakarta consumers. The sampling technique used is incidental sampling. This research is conducted on 100 respondents. Data gathering techniques are: interview and questionnaire.

The data analysis technique that is used on this research are simple linear regression and t-test. The results of the data analysis show that service quality has a positive on consumer loyalty ($X = 0.842$; $p \leq 0.05$), consumer satisfaction influences consumer loyalty significantly ($X = 0,650$; $p \leq 0.05$) ; and service quality influences loyalty significantly ($X = 0.981$; $p \leq 0.05$).