

ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN

(Studi kasus pada PT. Kwartet Transportama Yogyakarta)

Theresia Kurnia Triana Bekti
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2005

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan, 2) seberapa tinggi tingkat loyalitas pelanggan, 3) adakah hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan, 4) adakah perbedaan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan jenis kelamin, umur, dan jenis pekerjaan, 5) adakah perbedaan tingkat loyalitas pelanggan berdasarkan jenis kelamin, umur, dan jenis pekerjaan pada pelanggan PT Kwartet Transportama. Jenis penelitian ini adalah studi kasus pada PT. Kwartet Transportama. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner, dan dokumentasi perusahaan.

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan digunakan rumus Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP), sedangkan untuk menganalisis seberapa tinggi tingkat loyalitas pelanggan digunakan skala likert. Dalam menganalisis permasalahan ketiga yaitu untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan digunakan *Korelasi Rank Spearman*. Untuk menganalisis permasalahan keempat dan kelima yaitu untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan tingkat kepuasan dan tingkat loyalitas pelanggan berdasarkan jenis kelamin, umur, dan jenis pekerjaan digunakan teknik analisis *Chi Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan PT. Kwartet Transportama merasa sangat puas. Pelanggan terbanyak yang merasa sangat puas tersebut adalah pria, umur 31-40 tahun, dan jenis pekerjaan adalah wiraswasta. Selain itu diketahui pula bahwa pelanggan PT. Kwartet Transportama sebagian besar bersikap loyal. Pelanggan yang loyal tersebut kebanyakan adalah pria, umur di atas 40 tahun, dan pekerjaannya wiraswasta. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa melalui analisis *Korelasi Rank Spearman* diketahui adanya hubungan antara tingkat kepuasan dengan loyalitas pelanggan. Sedangkan melalui analisis *Chi Square* diketahui bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan maupun tingkat loyalitas pelanggan PT. Kwartet Transportama berdasarkan jenis kelamin, umur, dan jenis pekerjaan.

ABSTRACT

A CORRELATION ANALYSIS OF CUSTOMERS' SATISFACTION AND LOYALTY

(A Case Study at PT. Kwartet Transportama Yogyakarta)

**Theresia Kurnia Triana Bekti
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2005**

This research was conducted at PT. Kwartet Transportama. It aimed to know 1) to what extent was the customers' satisfaction level, 2) to what extent was the customers' loyalty level, 3) whether the customers' satisfaction correlated with the customers' loyalty, 4) whether customers' satisfaction level differed based on their sex, age, and occupation, 5) whether customers' loyalty level differed based on sex, age, and occupation. The techniques used to gather data were interview, questionnaire, and documents of the company.

The technique used to measure the satisfaction level of customers was Customers' Index Satisfaction (CIS) formula, while to measure the loyalty level of customers researcher used Likert's scale. In analyzing the third problem, namely to know whether there was or not correlation between the customers' satisfaction with the customers' loyalty, Spearman's Rank Correlation was utilized. To analyze the fourth and fifth problems, namely to know whether there were differences of loyalty level and satisfaction level of customers based on sex, age and occupation, analysis of Chi Square was employed.

The result shows that most of customers at PT. Kwartet Transportama was satisfied. Most of the satisfied customers was male, between 31-40, and working for private organization. Moreover, most of customers of PT. Kwartet Transportama was loyal. And the most loyal customers was male, above 40, and private workers. The result of analysis of Spearman's Rank Correlation indicates that satisfaction levels correlated with loyalty levels on the customers. Based on the Chi Square analysis result, it shows that there was no difference of satisfaction level and the loyalty level of customers at PT. Kwartet Transportama based on their sex, age and occupation.