

ABSTRAK

Analisis Hubungan Antara Kepuasan Konsumen Dengan Loyalitas Konsumen Terhadap Produk

”Studi kasus pada Zianturi Guitar Equipment Yogyakarta”

Ronny Dwi Dewanto

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

YOGYAKARTA

2007

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana karakteristik konsumen Zianturi Guitar Equipment, bagaimana kepuasan konsumen terhadap produk Zianturi Guitar Equipment, bagaimana loyalitas konsumen terhadap produk Zianturi Guitar Equipment. dan bagaimana hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen pada produk Zianturi Guitar Equipment.

Metode analisis yang digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen dengan menggunakan Indeks Kepuasan Konsumen, untuk mengetahui bagaimana loyalitas konsumen dengan menggunakan skor skala likert dan untuk mengetahui adanya hubungan antara kepuasan dengan loyalitas konsumen dengan menggunakan analisis korelasi *rank spearman*. Metode penyebaran kuesioner dengan menggunakan *Purposive Random Sampling*, dengan jumlah sample 100 responden.

Dari analisis Indeks Kepuasan Konsumen diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa konsumen puas dengan kinerja Zianturi Guitar Equipment, ditunjukkan dengan nilai total skor masing-masing variabel yang ≥ 0 , dari analisis skala likert diketahui bahwa konsumen loyal terhadap Zianturi Guitar Equipment ditunjukkan dari skor skala likert yang mayoritas masuk dalam golongan sangat loyal (54%) dan dari analisis korelasi *rank spearman* dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara kepuasan dengan loyalitas konsumen dan hubungannya adalah positif tetapi lemah dan signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari skor koefisien korelasi sebesar 0,244 dengan signifikansi 0,015, skor koefisien determinasi sebesar 0.073 dan nilai t sebesar 2,774 dengan signifikansi 0,007.

ABSTRACT

Analisis Hubungan Antara Kepuasan Konsumen Dengan Loyalitas Konsumen Terhadap Produk

”Studi kasus pada Zianturi Guitar Equipment Yogyakarta”

Ronny Dwi Dewanto

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

YOGYAKARTA

2007

This research's purpose is to discover the Zianturi Guitar Equipment's consumer's characteristic, the consumer's satisfaction towards Zianturi Guitar Equipment's products, the consumer's loyalty towards Zianturi Guitar Equipment's products, and also the relation between consumer's satisfaction and consumer's loyalty towards Zianturi Guitar Equipment's products.

The analysis method that is used to discover the consumer's satisfaction is Consumer's Satisfaction Index, to find out consumer's loyalty the likert scale score is used, and to determine the relation between satisfaction and loyalty of a consumer, the rank spearman correlation analysis is utilized. The Purposive Random Sampling is employed as the method for distribution of questionnaires, with 100 respondents as the sample population.

From the Consumer's Satisfaction Index analysis, the result obtained demonstrates that the consumers are satisfied with Zianturi Guitar Equipment's performance, as shown by each variable's total score of ≥ 0 . From likert scale analysis it is also known that the consumers are loyal to Zianturi Guitar Equipment's, as revealed from the likert scale score that are mostly in the very loyal category (54%). The rank spearman correlation analysis shows that there is indeed connection between consumers' satisfaction and loyalty, and although the correlation is positive, it is weak and significant. The above matter is illustrated by the correlation coefficient score of 0,244 with significance of 0,015, determination coefficient of 0,073 and the value of t as high as 2,774 with significance of 0,007