

ABSTRAK

**ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS
KONSUMEN GUDEG**
(Studi Kasus Warung Makan Gudeg “Yu Djum” Jl.Wijilan No. 31)

Adrianus Fitranto Wibowo

**UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2008**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik konsumen Gudeg “Yu Djum”, atribut kualitas pelayanan yang paling menentukan konsumen dalam memilih Gudeg “Yu Djum”, mengetahui seberapa besar kepuasan terhadap fasilitas dan pelayanan Gudeg “Yu Djum”, serta hubungan antara apakah semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan akan semakin tinggi tingkat loyalitas konsumen. Penelitian ini berupa studi kasus yang dilaksanakan di Rumah makan Gudeg “Yu Djum” Jl Wijilan no 31 Panembahan Kraton Yogyakarta dari bulan Juli sampai Agustus 2008.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan angket berstruktur. Sampel yang digunakan adalah sebagian dari konsumen Gudeg “Yu Djum”. Sampel yang diambil berjumlah 100 responden.

Metode analisis data yang digunakan untuk mengetahui karakteristik konsumen adalah analisis persentase, untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan konsumen dengan teknik analisis prioritas kepentingan, untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dengan teknik indek kepuasan pelanggan dan mengetahui hubungan antara kepuasan terhadap loyalitas konsumen dengan teknik Korelasi Produk moment.

Dari analisis persentase diperoleh hasil yaitu mayoritas konsumen adalah jenis kelamin wanita sejumlah 51%, kelompok usia 31- 40 tahun yaitu sebesar 47%, tingkat pendidikan responden perguruan tinggi 44%, kelompok penghasilan atau uang saku per bulan Rp.500.001,00-Rp.1000.000 sebanyak 33%, status pekerjaan responden PNS atau ABRI sebanyak 28%. Dari hasil Indek kepuasan pelanggan konsumen Gudeg “Yu Djum” pada dimensi *reliability*, *responsivness*, *assurance* dan *empathy* berkisar antara 6 - 55 yang mengindikasikan konsumen puas,. Dari analisis korelasi produk moment diperoleh hasil bahwa kepuasan konsumen terhadap loyalitas adalah positif.

ABSTRACT
THE ANALYST OF SATISFACTION AND LOYALTY OF CONSUMERS
OF GUDEG
(Case Study in Warung Makan Gudeg “Yu Djum”)

Adrianus Fitranto Wibowo

SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2008

The aim of the research were to know identity characteristic of consumers Gudeg “Yu Djum, the attribute of service quality which very importance to consumers choice Gudeg “Yu Djum., to identity the level the satisfaction toward facility and the services of Gudeg “Yu Djum and to identity the correlation between the level of satisfaction and level of loyalty. The research was a case study at do in Gudeg “Yu Djum at wijilan street no 31 Panembahan Kraton Yogyakarta from July up to August 2008.

The techniques of data collection in the research were interview, documentation and questionnaire. The data analysis technique used was product moment correlation.

The result of the research were majority consumers were women, 31 – 40 years old, having income Rp.500.001,00 -Rp.1000.000, work as PNS are ABRI. from satisfaction service index it can be indicated that consumer were satisfy, and the correlation between satisfaction and loyalty was positive.