

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN TARIF DENGAN LOYALITAS PELANGGAN

“Studi Kasus pada AHASS Motor 009 Jl. Magelang Km. 8,5,
Mlati, Sleman, Yogyakarta”

Andika Yudistya Utama

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

YOGYAKARTA

2007

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan, lokasi dan tarif (AHASS) dengan loyalitas pelanggan.

Metode analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan, lokasi dan tarif (AHASS) dengan loyalitas pelanggan adalah dengan menggunakan analisis korelasi *Product Moment*. Metode penyebaran kuesioner dengan menggunakan *Purposive Random Sampling*, dengan jumlah sample 100 responden.

Dari analisis korelasi *Product Moment* diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa pelayanan, lokasi dan tarif (AHASS) dengan loyalitas pelanggan memiliki hubungan yang positif. Hal tersebut dapat dilihat dari skor uji t dan uji F yang lebih besar dari uji tabelnya.

ABSTRACT

THE RELATION BETWEEN THE QUALITY OF SERVICE, LOCATION AND TARIFF TOWARD THE CUSTOMERS' LOYALTY

“Case Study in AHASS Motor 009, Jl. Magelang Km. 8,5,

Mlati, Sleman, Yogyakarta”

Andika Yudistya Utama

SANATA DHARMA UNIVERSITY

YOGYAKARTA

2007

This research purposed to know the relation between service, location and tariff (of AHASS) toward the customers' loyalty.

Method of analysis was used to know the relation between service, location and tariff (of AHASS) toward the customers' loyalty by using analysis of correlation product moment. Method of spreading out questioners was used purposive random sampling; by the total of sample are 100 respondents.

From the analysis of correlation product moment, it was gained any results showing that service, location and tariff (of AHASS) toward the customers' loyalty have positive relation. It could be seen from the score of t-test and F-test which are bigger rather than its table-test.