

ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN DAN PERBEDAAN KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PRODUK SEPATU CONVERSE

**Studi Kasus pada Konsumen Converse "*Chuck Taylor*" dan Konsumen
Converse "*Jack Parcell*" di Jalan Malioboro, Yogyakarta**

Frontelito Marhaendra Yhanno

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

YOGYAKARTA

2007

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) hubungan antara kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap produk Converse "*Chuck Taylor*", (2) hubungan antara kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap produk Converse "*Jack Parcell*", dan (3) perbedaan kepuasan konsumen maupun loyalitas konsumen sepatu Converse tipe "*Chuck Taylor*" dan tipe "*Jack Parcell*".

Populasi dari penelitian ini adalah konsumen sepatu Converse di Jalan Malioboro, Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah studi kasus dan jumlah sampel adalah 100 responden yang di ambil dengan menggunakan teknik Sampling Aksidental. Teknik analisis yang digunakan adalah 1) Korelasi Rank Spearman. 2) Analisis Uji- Z.

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa: (1) ada hubungan positif antara kepuasan konsumen dengan Loyalitas Konsumen sepatu Converse tipe Chuck Taylor, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,498 ($p \leq 0,05$), (2) ada hubungan positif antara Kepuasan konsumen dengan Loyalitas Konsumen sepatu Converse tipe Jack Parcell, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,551 ($p \leq 0,05$), (3) Ada perbedaan kepuasan konsumen sepatu Converse tipe Chuck Taylor dan tipe Jack Parcell, ditunjukkan dengan nilai Z_{hit} sebesar 3,70 ($p \leq 0,05$), dan ada perbedaan loyalitas konsumen sepatu Converse tipe Chuck Taylor dan tipe Jack Parcell, ditunjukkan dengan nilai Z_{hit} sebesar $-4,98$ ($p \leq 0,05$).

ABSTRACT

**AN ANALYSIS ON THE RELATIONSHIP AND DIFFERENCE OF
CONSUMER'S SATISFACTION AND
LOYALTY TOWARD SHOE PRODUCTS "CONVERSE"**

A Case Study on Consumer's Converse "*Chuck Taylor*" and Consumer's
Convese "*Jack Parcell*" at Malioboro street, Yogyakarta

Frontelito Marhaendra Yhanno

SANATA DHARMA UNIVERSITY

YOGYAKARTA

2007

This research aims to know (1) the relationship between consumer's satisfaction and consumer's loyalty toward product Converse "*Chuck Taylor*", (2) the relationship between consumer's satisfaction and consumer's loyalty toward product Converse "*Jack Parcell*", and (3) the difference of consumer's satisfaction and consumer's loyalty toward Converse each of "*Chuck Taylor's*" and "*Jack Parcell's*".

The population from this research are Converse Consumer at Malioboro street, Yogyakarta. The type of this research is a case study. The number of samples are 100 respondents, which are taken using *Accidental Sampling* technique. The data analysis techniques are 1) Corellation of Rank spearman. 2) Z-test analysis.

Result show that: (1) there is a positive relationship between consumer's satisfaction toward Converse shoes "*Chuck Taylor*" ($r = 0.498$; $p \leq 0.05$), (2) there is a positive relationship between consumer's satisfaction toward Converse shoes "*Jack Parcell*" ($r = 0.551$; $p \leq 0.05$), (3) There is a significant difference of consumer's satisfaction between Converse type "*Chuck Taylor*" and "*Jack Parcell*" ($Zvalue = 3.70$; $p \leq 0.05$), and there is a significant difference of consumer's loyalty between Converse type " *Chuck Taylor*" and Converes type " *Jack Parcell*" ($Zvalue = - 4.98$; $p \leq 0.05$).