

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH TATA LETAK PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM BERBELANJA**

**Studi Kasus Pada Mirota Kampus Jl. C. Simanjuntak 70 Yogyakarta**

**Agnes Sefrina Lase  
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta  
2008**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) karakteristik responden yang berbelanja di Mirota Kampus Yogyakarta, 2) pengaruh tata letak produk terhadap kepuasan pelanggan dalam berbelanja di Mirota Kampus Yogyakarta.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara pihak Mirota Kampus dan membagikan kuesioner kepada konsumen yang berbelanja di Mirota Kampus Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja di Mirota Kampus Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah *Purposive Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis persentase, dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) responden penelitian ini sebagian besar adalah wanita, berusia 21-25 tahun, mahasiswa, jumlah penghasilan kurang dari Rp 1.000.000 per bulan, sudah berlangganan di Mirota Kampus selama lebih dari 18 bulan 2) tata letak produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam berbelanja.

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF PRODUCT LAYOUT TO CUSTOMER SATISFACTION IN BUYING**

**A Case Study at Mirota Kampus  
Jl. C. Simanjuntak 70 Yogyakarta**

**Agnes Sefrina Lase  
Sanata Dharma University Yogyakarta  
2008**

The purposes of this research are to know: 1) characteristics of customers of Mirota Kampus Yogyakarta 2) the influence of product layout on customers' satisfaction in buying at Mirota Kampus Yogyakarta.

The data were collected by interviewing Mirota Kampus staff and distributing questionnaire to customers who were shopping at Mirota Kampus Yogyakarta. The population of this research consisted of customers of Mirota Kampus Yogyakarta. The samples of this research were 100 respondents. The sampling method was *Purposive Sampling*. The analysis methods were percentage analysis, and multiple linear regression analysis.

Results of this research show that: 1) most of the research's respondents were female, 21 until 25 years old, university students, with salary of less than IDR 1,000,000/month, and had been a loyal customer at Mirota Kampus for more than 18 months 2) product layout affected customer satisfaction positively.