

ABSTRAK

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS KONSUMEN

Studi Kasus pada Konsumen Hotel Sri Wibowo Yogyakarta

Indah Ismiyati
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen; (2) pengaruh kepuasan konsumen terhadap kepercayaan konsumen; dan (3) pengaruh kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Dalam penelitian ini variabel yang membentuk kinerja karyawan, meliputi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Variabel yang membentuk kepuasan konsumen, meliputi: kesesuaian dengan kebutuhan dan kesesuaian dengan manfaat. Variabel yang membentuk kepercayaan konsumen, meliputi: kredibilitas, integritas dan kebaikan. Variabel yang membentuk loyalitas konsumen, meliputi: *continue purchasing*, *say positive things* dan *recommend friends*. Jenis penelitian ini adalah studi kasus pada konsumen Hotel Sri Wibowo Yogyakarta dengan jumlah sampel 140 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan wawancara yang dilakukan pada bulan Juli-Agustus 2009. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive* dan *convenience sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Persentase, Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil analisis data menunjukkan bahwa: (1) kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen; (2) kepuasan konsumen berpengaruh terhadap kepercayaan konsumen; (3) kepercayaan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF WORKER PERFORMANCE ON SATISFACTION, TRUST AND CONSUMER LOYALTY

A Case Study on Consumer of Sri Wibowo Hotel in Yogyakarta

Indah Ismiyati
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2010

This research aims to know: (1) the influence of worker performance on consumer satisfaction; (2) the influence of satisfaction on consumer trust; (3) the influence of trust on consumer loyalty. The measured variables of worker performance are: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The measured variables of consumer satisfaction are: compatibility of need and compatibility of benefits. The measured variables of consumer trust are: credibility, integrity and benevolence. The measured variables of consumer loyalty are: continue purchasing, say positive things and recommend friends. The kind of this research is case study on consumer of Sri Wibowo Hotel in Yogyakarta and the number of sample is 140 respondents. The data collection was held on July-August 2009 using questionnaires. The sampling technique was used purposive and convenience sampling. The data analysis techniques used percentase analysis, validity test, reliabiliy test, Structural Equation Modeling (SEM). The result of the research showed that (1) worker performance had infuence toward consumer satisfaction; (2) consumer satisfaction had influence toward consumer trust; (3) consumer trust had influence toward consumer loyalty.