

ABSTRAK

PENGARUH HARAPAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

Studi Kasus pada Konsumen Circle K Demangan Baru Yogyakarta

Cucu Pratama Yongki Mulyawan

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh harapan konsumen terhadap loyalitas konsumen; (2) pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen; (3) pengaruh harapan konsumen terhadap kepuasan konsumen; (4) pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen; dan (5) pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Jenis penelitian ini adalah studi kasus pada konsumen Circle K dengan jumlah sampel 200 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dilakukan pada bulan November-Desember 2009. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil analisis data menunjukkan bahwa: (1) harapan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen; (2) kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas konsumen; (3) harapan konsumen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen; (4) kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, dan; (5) kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON INFLUENCE OF EXPECTATIONS, PRODUCT QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY

A Case Study on Consumers of Circle K Demangan Baru, Yogyakarta

Cucu Pratama Yogki Mulyawan
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2010

This study aims to determine: (1) the influence of customer expectations on customer loyalty, (2) the influence of product quality on customer loyalty, (3) influence of customer expectations on customer satisfaction, (4) the influence of products' quality to customers' satisfaction, and (5) influence of customer satisfaction on customer loyalty. This research is a case study on customer of Circle K with a sample of 200 respondents. Data were collected via questionnaire and was conducted in November-December 2009. The sampling technique used was purposive sampling. The data analysis technique used is Structural Equation Modelling (SEM). The results of data analysis indicate that: (1) customer expectations influences customer loyalty, (2) product quality influences customer loyalty, (3) customer expectation influences consumer satisfaction, (4) quality of product influences satisfaction, and (5) consumer satisfaction influences customer loyalty.