

ABSTRAK

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MENYEBABKAN LOYALITAS
KONSUMEN TERHADAP RUMAH MAKAN**

Studi Kasus di Rumah Makan Depot Laris–i Jl. Nologaten Catur Tunggal, Depok,
Sleman ,Yogyakarta

Yulius Dwi Prasajo
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2012

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah faktor seperti produk, harga, pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas konsumen rumah makan baik secara simultan dan parsial. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Penelitian ini dilakukan di Rumah Makan Depot Laris-i Jl. Nologaten Catur Tunggal, Depok, Sleman ,Yogyakarta. Dengan jumlah responden yang di ambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah *Accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 17.0. Dari hasil penelitian di ketahui bahwa faktor produk, harga, fasilitas, dan lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen rumah makan, sedangkan faktor pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas rumah makan. Untuk faktor produk, harga, pelayanan, fasilitas dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas rumah makan. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa faktor produk, harga, pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh sebesar 39,6% terhadap loyalitas konsumen rumah makan, sedangkan sisanya sebesar 60,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

ABSTRACT

**ANALYSIS ON THE FACTORS THAT CAUSE CONSUMER LOYALTY
TO A RESTAURANT**

A Case Study at Depot Laris-i at Nologaten Catur Tunggal Street, Depok, Sleman,
Yogyakarta

Yulius Dwi Prasajo
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2012

This research aimed to know whether the factors such as product, price, service, facility and location affect to the consumer loyalty of a restaurant simultaneously and partially . The data gathering method that was used in this research was questionnaire method. This research took place at Depot Laris-i Restaurant at Nologaten Catur Tunggal Street, Depok, Sleman, Yogyakarta. The respondents of this research were 100 respondents. The sampling gathering technique that the researcher used in this research was Accidental Sampling. The data analysis technique that was used in this research was multiple linear regression by using SPSS 17.0 program. From this research, it was found that the product, the price, the facility, and the location partially affected to the consumer loyalty of the restaurant. On the other hand, the service partially did not affect to the consumer loyalty of the restaurant significantly. Then, the factors of the product, the price, the service, the facility, and the location simultaneously affected to the consumer loyalty to the restaurant significantly. The result of coefficient determination analysis (R^2) showed that the factor of product, price, service, facility, and location affected 39,6% to the consumer loyalty of the restaurant. Then, the rest 60,4% was affected by other variables that was not included in the model of this research.