

ABSTRAK

“PENGARUH CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN” Studi Kasus Pada Toko Roti Le Gitz’ Jln, Pemuda 59 Klaten

Ni Made Meiriska Hardina
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial atau simultan variabel citra toko yang meliputi produk, harga, lokasi dan pelayanan pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini adalah studi kasus pada pembeli toko roti Le Gitz’ Jln, Pemuda 59 Klaten. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Desember 2012 - Januari 2013. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pembeli roti di toko roti Le Gitz’ yang berumur minimal 15 tahun. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden pelanggan toko roti Le Gitz’ yang sudah melakukan pembelian minimum 1 kali dalam sebulan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, citra toko yang meliputi produk, harga, lokasi, dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama pada kepuasan pelanggan.

Kata kunci: citra toko dan kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

**"THE INFLUENCES OF COMPANY IMAGE TO CUSTOMERS'
SATISFACTION"**

A Case Study of Le Gitz' Bakery on Jln, Pemuda 59 Klaten

Ni Made Meiriska Hardina
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2013

This research aimed to find out the influence of company image including products, prices, location, and service on the customers' satisfaction both partially and simultaneously. It was a case study at Le Gitz' Bakery Jln, Pemuda 59 Klaten. This research was conducted from December 2012 until January 2013. The data were collected by distributing questionnaires. The population of this research was the 15 year old cutomers who bought cakes at Le Gitz' Bakery. The sample of this research was 100 customers who bought cakes at Le Gitz' Bakery at least once a month. The sample was taken using purposive sampling technique. The data were analyzed using Multiple Linear Regression Analysis. The result of this research showed that the company image including the products, prices, location, and service had a positive influence on the customers' satisfaction both partially and simultaneously.

Keywords: company image and customers' satisfaction.