

## **ABSTRAK**

### **KEPUASAN ATRIBUT PRODUK JASA DAN LOYALITAS PELANGGAN Studi Kasus Pada PO. PUSPA JAYA Cabang Yogyakarta**

**Philipus Gunaedi  
Universitas Sanata Dharma  
2002**

Penelitian ini dilakukan di PO. Puspa Jaya cabang Yogyakarta yang berlokasi di Ring Road Selatan No. 9 Taman, Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sekelompok atribut produk apa sajakah yang membentuk loyalitas pelanggan.
2. Untuk mengetahui atribut-atribut jasa apa saja yang telah mampu memuaskan konsumen.
3. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen dilihat dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.
4. Untuk mengetahui apakah kepuasan konsumen akan atribut produk jasa tersebut berpengaruh terhadap loyalitas.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif. Untuk masalah pertama yang dibutuhkan adalah mengetahui sekelompok atribut produk yang membentuk loyalitas pelanggan, kemudian dianalisis dengan mengetahui pendapat pelanggan setelah nilai atribut ( $G_j$ ) terendah dihilangkan, sehingga dapat diketahui atribut tersebut membentuk loyalitas pelanggan di mana nilai atribut tersebut lebih rendah pada kesimpulannya menerima Ho dan menolak Hi. Untuk masalah kedua yang dibutuhkan adalah mengetahui atribut-atribut jasa apa saja yang telah memuaskan konsumen, kemudian menganalisis dengan membandingkan skor harapan (*expectation*) dengan skor kenyataan (*perceived performance*). Untuk masalah ketiga yang dibutuhkan adalah mengetahui bagaimana kepuasan konsumen dilihat dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, kemudian menganalisis dengan tabel kepuasan. Sedangkan untuk masalah keempat, dibutuhkan adalah mengetahui kepuasan konsumen akan atribut produk jasa tersebut berpengaruh terhadap loyalitas, kemudian dianalisis dengan cara memberikan skor loyalitas konsumen yang diukur dengan memberikan 11 item pertanyaan.

Dari analisis masalah pertama dapat ditarik kesimpulan bahwa atribut produk jasa yang membentuk loyalitas pelanggan yaitu : (a) Ketepatan waktu; (b) Cepat dan tepat dalam penyelesaian komplain; (c) Fasilitas (AC, VCD, tempat duduk) dalam kondisi baik. Kesimpulan yang dapat ditarik dari masalah kedua yaitu atribut-atribut produk jasa yang mampu memuaskan konsumen yaitu : (a) Ketepatan waktu; (b) Cepat dan tepat dalam penyelesaian komplain; (c) Fasilitas (AC, VCD, tempat duduk) dalam kondisi baik. Kesimpulan yang dapat ditarik dari masalah ketiga adalah bahwa 92% konsumen PO. Puspa Jaya dilihat dari jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan sebagian besar kurang puas terhadap PO. Puspa Jaya. Sedangkan dari masalah yang keempat dapat diperoleh kesimpulan bahwa : (a) Kepuasan terhadap fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan; (b) Kepuasan terhadap ketepatan waktu berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan; (c) Kepuasan terhadap kenyamanan dalam perjalanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

## **ABSTRACT**

### **A STUDY ON THE SATISFACTION OF SERVICE PRODUCT ATTRIBUTES AND CUSTOMERS' LOYALTY A Case Study At Yogyakarta Branch Of PO. Puspa Jaya**

**Philipus Gunaedi  
Sanata Dharma University  
2002**

The research was conducted brought at Yogyakarta branch of PO. Puspa Jaya located at Ring Road Selatan No. 9 Taman, Yogyakarta. The purpose of the research were as follows:

1. To determine the product attributes developing customers' loyalty.
2. To find out the service attributes which satisfy the consumer.
3. To decide the consumer satisfaction viewed from sex, age, education and occupation.
4. To determine whether the consumer satisfaction about the attribute of the service product affects the loyalty.

Data collection technique used were interview, documentation and questionnaire. The compiled data were analyzed descriptively. For the first problem, a group of product attributes developing customer loyalty was obtained and then analyzed to decide the customers' opinion after the lowest attributive value ( $G_j$ ) was omitted, then the attribute was employed to found out if  $H_0$  was accepted and  $H_1$  was rejected. For the second problem, attributes to satisfy the customers were determined then analyzed by comparing scores of expectation and score of reality (perceived performance). For the third problem, the consumer's satisfaction viewed from sex, age, education and occupation were determined then analyzed using table of satisfaction. And finally for the last or the fourth problem, the consumers' satisfaction about the attributes of service products should be determined to find out whether they affected the loyalty, and then analyzed by rendering consumer's loyalty score measured by questioning 11 items.

Of the analysis of the first problem, the research concluded out. (1) The attributes of service product developing customers' loyalty were: (a) punctuality; (b) swiftness and propriety in solving complaints; (c) facilities (Air Conditioning, VCD, seats) were in good condition, (2) The attributes of service product to satisfy the consumers were: (a) punctuality; (b) swiftness and propriety in solving the complaints; (c) facilities (Air Conditioning, VCD, seats) were in good condition, (3) 92% of the PO. Puspa Jaya consumers viewed from sex, age, education and occupation are unsatisfied about PO. Puspa Jaya. (4) Satisfaction on service facilities, punctuality and comfort affected the customers' loyalty (a) satisfaction about service facilities affected the customers' loyalty; (b) satisfaction about the punctuality affected the customers' loyalty; (c) satisfaction about the comfort during the trip affected the customers' loyalty.