

## ABSTRAK

### PENGARUH ATRIBUT PRODUK JASA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS PADA PT. ANGKUNAS YOGYAKARTA

Theresia Vita Danoriko  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
1999

Tujuan penelitian ini adalah pertama, untuk mengetahui apakah ada pengaruh atribut produk jasa terhadap loyalitas pelanggan. Kedua, untuk mengetahui sekelompok atribut produk jasa apa saja yang membentuk loyalitas pelanggan. Ketiga, untuk mengetahui atribut produk jasa apa saja yang menjadi prioritas utama bagi pelanggan untuk mengirim barang melalui PT. Angkunas. Jenis penelitian ini adalah studi kasus pada PT. Angkunas Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner dan dokumentasi perusahaan.

Data yang dicari meliputi gambaran umum perusahaan, pendapat pelanggan terhadap atribut produk jasa dan pendapat pelanggan terhadap atribut produk jasa yang terpenting.

Teknik analisis data yang digunakan untuk masalah pertama dan kedua adalah *Cochran Q Test*. Sedangkan teknik analisis data untuk masalah ketiga adalah angka indeks.

Berdasarkan analisis terhadap data pendapat pelanggan PT. Angkunas terhadap atribut produk jasa dan data pendapat pelanggan PT. Angkunas terhadap atribut produk jasa terpenting maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh positif atribut produk jasa terhadap loyalitas pelanggan.
2. Sekelompok atribut produk jasa yang membentuk loyalitas pelanggan adalah ketepatan waktu, keramahan pelayanan, harga bersaing, jaminan keamanan barang, potongan harga, piutang jasa.
3. Yang menjadi prioritas utama bagi pelanggan untuk mengirim barang melalui PT. Angkunas adalah atribut produk jasa ketepatan waktu.

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF SERVICE PRODUCT' S ATTRIBUTES TOWARD CUSTOMER LOYALTY CASE STUDY AT PT. ANGKUNAS YOGYAKARTA

Theresia Vita Danoriko  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
1999

The objective of this research is to assess firstly whether there is an influence of the attributes of the service product toward customer's loyalty. Secondly, which service attributes build customer loyalty. Thirdly, what kind of service attribute has the priority for the customer to pack goods through PT. Angkunas. This research is a case study on PT. Angkunas, which is located in Yogyakarta at Jl. Lempuyangan no 1A Kav 7 dan 8. Data regarding the opinion of customers about the attributes of the services provided and which attribute is considered as the most important one are obtained by interview, questionnaire and documentation.

The data analysis technique used for the first and the second problem is the Cochran Q Test, while for the third problem, an index value is used.

Based on the analysis of customer's responses, it is concluded that:

1. There is a positive influence of service attributes toward customer's loyalty
2. The group of service attributes that built customer's loyalty are: on time service, friendly service, competitive price, a guarantee for goods security, discount, availability of credit sales.
3. The most important service attribute for the customers of PT. Angkunas is on time service.