

ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT PELAYANAN JASA PERUSAHAAN DENGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN

Studi Kasus Pada CV. Java Kafe Yogyakarta

Yohanes Paulus Hanny W
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2005

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat pelayanan perusahaan dengan kepuasan konsumen, dan menganalisis hubungan antara tingkat pelayanan perusahaan dengan loyalitas konsumen

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, observasi, dan kusioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive convenience sampling. Data dianalisis menggunakan *korelasi produk moment*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada korelasi yang kuat dan positif antara tingkat pelayanan perusahaan dengan kepuasan konsumen, dan ada korelasi positif tetapi lemah antara tingkat pelayanan perusahaan dengan loyalitas konsumen.

ABSTRACT

ANALYSIS

**CORRELATION OF THE SERVICE DELIVERY LEVEL OF COMPANY
WITH THE CUSTOMERS' SATISFACTION AND LOYALTY**

A Case Study at CV. Java Café Yogyakarta

**Yohanes Paulus Hanny W
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2005**

The objectives of this research were to examine the relationship between company's service and customer satisfaction, and the relationship between company's service and customer loyalty.

Data were collected using documentation, observation and questionnaires. The sampling technique used was purposive convenience sampling. Data were then analyzed using product moment correlation.

Result of the data analyses showed that there was a positive and strong correlation between company's service and customer satisfaction and a positive but weak correlation between company's service and customer loyalty.