

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH TINGKAT PELAYANAN TOKO TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN

Noviani
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2004

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh tingkat pelayanan toko terhadap kepuasan konsumen dan apakah ada pengaruh tingkat pelayanan toko terhadap loyalitas konsumen. Studi kasus pada Toko Doos 31 di Jalan Ngasem Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 responden dengan metode pengambilan sample menggunakan *purpose convenience sampling*. Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan menganalisis keandalan dari butir-butir pertanyaan kuesioner. Analisis data menggunakan Metode Regresi Linier Sederhana digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh tingkat pelayanan toko terhadap kepuasan konsumen dan apakah ada pengaruh tingkat pelayanan toko terhadap loyalitas konsumen.

Dari penelitian tersebut diketahui bahwa sebagian besar konsumen Toko Doos 31 Yogyakarta adalah berjenis kelamin pria (56%), berusia 20-30 tahun (44%), pendidikan terakhir responden adalah SMU (66%), pekerjaan responden adalah wiraswasta (68%) dan tingkat pendapatan responden antara Rp 500.000 - Rp 1000.000 (50%). Pengaruh tingkat pelayanan toko terhadap kepuasan konsumen di Toko Doos 31 secara keseluruhan adalah positif. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,380. Kemudian dari hasil uji-t diperoleh nilai t-hitung adalah 2,791 yang lebih besar daripada t- tabel yaitu 2,0106. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang artinya juga bahwa tingkat pelayanan toko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh tingkat pelayanan toko terhadap loyalitas konsumen di Toko Doos 31 secara keseluruhan adalah positif. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,482. Kemudian dari hasil uji-t diperoleh nilai t-hitung adalah 2,962 yang lebih besar daripada t- tabel yaitu 2,0106. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang artinya juga bahwa tingkat pelayanan toko berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Abstract

**ANALYSIS ON THE MARKET SERVICE ON CONSUMERS'
SATISFACTION AND LOYALTY**

**Thesis by
Noviani
Sanata Dharma University
Yogyakarta**

The objective of this research is to know whether the service influences the satisfaction and loyalty of consumers. The type of the research is a case study which was done at Doos Shop 31 Jl. Ngasem Yogyakarta.

With *purpose convenience sampling* method, we distribute 50 questionnaires to our consumers. The validity and reliability tests were carried out to measure the questionnaire's effectiveness. The research uses *Simple Linear Regression Method* for the data analysis which is meant to answer the research's objective.

The research finds out that most of the consumers are men (56%), age average is 20-30 years old (44 %), with high school educational background (66%), occupation in private sector (68%), and average monthly salary Rp. 500.000,00-Rp.1000.000,00 (50%). The influence of the service on the consumers' satisfaction as a whole is positive. This is shown by the regression coefficient value of 0,380. From the t-test we got 2,791 t-count value, which is higher than 2,0106 t-table. This means that H_0 is rejected and H_a is accepted. That also means service plays significant role on the consumers' satisfaction. The influence of the service on the consumers' loyalty as a whole is also positive. We can see it from the regression coefficient value of 0,482. From the t-test we got 2,962 t-count value which is higher than 2,0106 t-table. This demonstrates that H_0 is rejected and H_a is accepted. It means that the service plays significant role to the consumer's loyalty.