

ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN KEPUASAAN PELANGGAN DENGAN INTENSI PEMBELIAN ULANG JASA PERSEWAAN SOUND SISTEM (Studi Kasus Pada Jasa Persewaan Sound Sistem Agel Di Madiun)

Santy Kurniawati
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2004

Penelitian yang dilakukan pada jasa persewaan sound sistem Agel Di Madiun, bertujuan untuk mengetahui: apakah ada hubungan antara kepuasan pelanggan dengan intensi pembelian ulang jasa persewaan sound sistem. Maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah ada hubungan kepuasan pelanggan dengan intensi pembelian ulang.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan teknik wawancara. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui hubungan kepuasan pelanggan dengan intensi pembelian ulang jasa persewaan sound sistem dengan menggunakan analisis korelasi Rank Spearman. Untuk pengujian hipotesis penulis menggunakan uji t.

Berdasarkan hasil penelitian dan uji teoritik, yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut: Bahwa terjadi hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan dengan intensi pembelian ulang jasa persewaan sound sistem. Dikatakan positif karena semakin besar kepuasan pelanggan maka semakin besar atau tinggi pula intensi pembelian ulang pelanggan terhadap jasa persewaan sound system

ABSTRACT
ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN CONSUMER'S
SATISFACTION TO THE REPURCHASE INTENTION OF SOUND SYSTEM
RENTAL SERVICE
(Case Study at Sound System Rental Service in Madiun)

Santy Kurniawati
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2004

The research was carried out at Sound System Rental Service, which is located at Madiun, is aimed to find out: any relationship between consumer's satisfaction with the repurchase intention of sound system rental service.

The type of this research is case study. The data gathering techniques used were: interview and questionnaire. For analyzing data a Rank Spearman Correlation and T test were used.

The results of this research indicate that the correlation between consumer's satisfaction and repurchase intense is theory sip and pique jocose, so the quarter consumer's satisfactions the gucater repurchase intention of sound system rental service.