

ABSTRAK
ANALISIS HUBUNGAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN DENGAN
LOYALITAS KONSUMEN

(Studi Kasus pada Restoran Pandan Perak Yogyakarta)

Lusia Suswidatiningsih
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2003

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen Restoran Pandan Perak dan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Restoran Pandan Perak serta bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara kepuasan konsumen terhadap pelayanan dengan loyalitas konsumen Restoran Pandan Perak.

Dalam penelitian ini sampel dicari dengan cara menanyakan kepada pihak Restoran konsumen mana yang sering membeli makanan di Restoran Pandan Perak dan menanyakannya secara langsung kepada pihak konsumen. Dan apabila Responden sudah memenuhi syarat yang diinginkan penulis maka responden dipersilakan untuk mengisi kuesioner tersebut. Untuk pengujian instrumen digunakan analisis validitas dengan teknik koefisien korelasi *product moment* antara skor butir dengan skor total dan dengan uji reliabilitas dengan teknik *Alpha Cronbach*. Jawaban-jawaban kuesioner tersebut dianalisis dengan rumus IKP guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Restoran bila dilihat dari pelayanan Penyambutan, Pemberian daftar menu, Penyajian serta Pembayaran disertai ucapan terima kasih. Sedangkan untuk mengetahui adanya hubungan antara kepuasan konsumen terhadap pelayanan dengan loyalitas konsumen digunakan rumus *koefisien korelasi product moment*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Restoran Pandan Perak dimana sebagian besar konsumen adalah berjenis kelamin pria usia antara 31- 40 tahun, pendidikan Sarjana dan Status pekerjaan adalah Karyawan Swasta. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan konsumen terhadap pelayanan dengan loyalitas konsumen dengan koefisien korelasi *product moment* sebesar 0,513 sehingga diperoleh nilai t sebesar 5,610. Sedangkan untuk df sebanyak 88 dengan taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $t_{tabel} = 1,987$.

ABSTRACT
ANALYSIS OF SATISFACTION TOWARD SERVICE WITH
CONSUMEN LOYALALITY

(Study Case on Pandan Perak Restaurant Yogyakarta)

Lusia Suswidaningsih

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2003

The objective of the study is to reveal the characteristics of Pandan Perak Restaurant's consumers and the level of consumer's satisfaction toward the service at Pandan Perak Restaurant and the relationship between consumers' satisfaction toward service with the loyalty of Pandan Perak Restaurant's consumers.

The researcher select respondents on samples by asking to the Pandan Perak Restaurant management which consumers who often buy food at Pandan Perak Restaurant and asks directly to the customers. In Addition, if a respondent has already fulfilled the required conditions, He/She is allowed to answer the questionnaive. To test the instruments, the researcher uses validity analysis with *product moment* correlation coefficient technique between score item and total score and uses reliability test with *Alpha Cronbach* technique. The answers of the questionnaive are analyzed by using IKP theory in order to reveal the level of consumers' satisfaction toward service at restaurant in the point of view of welcoming, the giving of menu, serving, and paying service which is followed by thank you. On the other hand, in order to reveal the relationship between consumers' satisfaction toward the service with consumers loyalty, the researcher uses *product moment correlation theory*.

The result of the research shows that consumers satisfy with the service at Pandan Perak Restaurant where most of the consumers are men aged 31 – 40 years, the undergraduate and have occupation as private employees. The result of the research also shows that there is a relationship between consumers' satisfaction toward service with consumers' loyalty by using *product moment correlation coefficient*, which is 0,513 therefore t value is 5,610. In the other hand, the df is 88 with significant level is %, therefore $t_{table} = 1,987$.