

ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS KONSUMEN BENGKEL AHASS

Studi kasus pada Bengkel Ahass Yosan Honda Motor 7542 Bromonilan,
Purwomartani, Kalasan, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta

Emanuel Hardanto Pranoto

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2017

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana karakteristik konsumen bengkel Ahass, bagaimana tingkat kepuasan konsumen Ahass, dan bagaimana loyalitas konsumen bengkel Ahass serta apakah ada hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen bengkel Ahass Yosan Honda Motor 7542 Yogyakarta. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner. Teknik sampling yang digunakan adalah *insidental* dan *purposive sampling* dengan jumlah responden 100 orang. Teknik analisis data menggunakan distribusi frekuensi untuk mendapatkan gambaran tentang karakteristik responden, tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen bengkel Ahass. Sedangkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen bengkel Ahass digunakan analisis regresi linier sederhana. Dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen berjenis kelamin pria, usia berkisar antara 17 – 23 tahun dan 39 – 45 tahun, tingkat pendapatan kurang dari Rp. 2 juta dan jenis pekerjaan swasta. Adapun tingkat kepuasan konsumen berada pada level cukup puas dan loyalitas berada pada level cukup loyal. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan dan loyalitas konsumen adalah positif dan signifikan.

Kata kunci: kepuasan, loyalitas

ABSTRACT

**ANALYSIS OF SATISFACTION RELATIONSHIP WITH THE LOYALTY
OF AHASS BENGKEL CONSUMER**

Case study at Ahass Yosan workshop Honda Motor 7542 Bromonilan,
Purwomartani, Kalasan, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta

Emanuel Hardanto Pranoto

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2017

The purpose of this study is to find out how the characteristics of consumer Ahass workshop, how the level of customer satisfaction Ahass, and how customer loyalty Ahass workshop and whether there is a relationship between customer satisfaction with customer loyalty workshop Ahass Yosan Honda Motor 7542 Yogyakarta.

Data collection methods used in this study are interviews and questionnaires. The sampling technique used was incidental and purposive sampling with 100 respondents. Data analysis techniques use frequency distribution to get an overview of respondent characteristics, satisfaction level, and customer loyalty of Ahass workshop. while to know whether there is a relationship between customer satisfaction with customer loyalty Ahass workshop used a simple linear regression analysis.

From the data analysis it can be concluded that the majority of consumers are male, age ranges from 17-23 years old and 39-45 years old, income level less than Rp 2 million and type of private work. The level of customer satisfaction is at a level of satisfaction, and loyalty is at the level of loyal enough. The result of hypothesis test shows that the relationship between customer satisfaction and loyalty is positive and significant.