

ABSTRAK

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN TANTENE**
(Studi Kasus Pada Pelanggan Di Rumah Makan Tantene)

AGUS RINARNO

**UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2008**

Tujuan penulisan adalah untuk mengetahui bagai mana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada Rumah Makan Tantene.

Penelitian dilakukan di Kota Purwokerto. Jenis penelitian adalah penelitian survey atau studi kasus terhadap konsumen di Rumah Makan Tantene dan masyarakat Perum Purwosari Baturaden Banyumas Purwokerto dengan jumlah sampel 100 responden. Penelitian dilakukan pada Bulan Juni sampai dengan Bulan Juli 2007. Kuisisioner yang telah dibagikan seluruhnya selanjutnya dilakukan Teknik Pengujian Kuisisioner dengan menggunakan Uji Validitas & Uji Reliabilitas. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara penyebaran angket kuisisioner dengan menggunakan metode pengambilan sampel secara Non Probabilitas (*Non Random Sampling Method*), setelah itu dilakukan wawancara dan dokumentasi. Teknik Analisis Data yang digunakan adalah *Regresi Linier Sederhana*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) karakteristik atau profil konsumen yang berkunjung di rumah makan Tantene adalah sebagai berikut: jenis kelamin Laki-laki, sebesar 61%,berjenis kelamin Wanita, sebesar 39%, dilihat dari usia responden, kelompok usia terbesar adalah 20-30 tahun sebesar 63%, dilihat dari tingkat pendidikan responden kelompok terbesar adalah perguruan tinggi atau akademi sebesar 57%. Dan dilihat dari jenis pekerjaan responden sebagian besar pegawai swasta, sebanyak 54%. (2) Deskripsi kepuasan konsumen terhadap rumah makan tantene, di peroleh indeks kepuasan konsumen dari 100 pelanggan atau responden yang memberikan penilaian terhadap rumah makan Tantene diperoleh skor positif (+) berjumlah 60 orang atau 60%, skor nol (0) berjumlah 5 orang atau 5%, dan skor negatif (-) berjumlah 35 orang atau 35%. Dari 100 responden didapat nilai rata-rata kinerja sebesar 39, atau nilai kinerja per item setiap responden 4,44, nilai rata-rata harapan sebesar 37,44 atau nilai harapan per item setiap responden 4,16. Maka di dapat nilai rata-rata indeks kepuasan konsumen di rumah makan Tantene sebesar 1,56 atau nilai rata-rata indeks kepuasan konsumen per item dari setiap responden sebesar 0,17.(3) Loyalitas konsumen terhadap Rumah Makan Tantene dapat dilihat dari hasil dari jawaban responden, dengan rata-rata responden memberikan jawaban setuju. (4) diketahui bahwa kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen di rumah makan tantene. nilai koefisien korelasi adalah sebesar 0,765. Hasil ini dapat di artikan bahwa variabel kepuasan memiliki hubungan positif dengan loyalitas atau hubungan ke dua variabel tersebut sangat kuat, artinya jika kepuasan ditingkatkan maka loyalitas semakin meningkat.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SATISFACTION TO THE CONSUMER LOYALTY (A Case Study Of Tantene Restaurant's Consumers)

AGUS RINARNO
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2008

The aim of the research was to identify the effect of satisfaction to the consumer loyalty on *Tantene Restaurant*.

Data analysis technique was Simple Linier Regression. The research results were: (1) the consumers were 61% male and 39% female. 63% consumers were 20-30 years old. 57% consumers were university students. 54% consumers were not government nor private employees. (2) Based on IKP calculation, the mean of perceived was 39 and the mean of expectation was 37,44. The result was in positif : the mean of perceived \geq expectation. So, it's concluded that the consumers felt satisfied to the Tantene Restaurant. (3) The loyalty of consumer can be seen on the answer of the respondents. They answered agree on average. (4) Consumers satisfaction effect to the consumer loyalty.