

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP FREKUENSI PEMBELIAN

**STUDI KASUS PADA KONSUMEN RUMAH MAKAN “TIRTA ADJI”
PAGAR ALAM PROPINSI SUMATERA SELATAN**

**Ari Istiari
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2001**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap frekuensi pembelian. Penelitian dilakukan terhadap konsumen Rumah Makan “Tirta Adji” Pagar Alam yang terletak di propinsi Sumatera Selatan.

Penelitian studi kasus ini dilakukan pada bulan Desember 2000 sampai dengan bulan Januari 2001. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian pada Rumah Makan “Tirta Adji” Pagar Alam. Sampel yang diteliti sebesar 48 yang ditentukan dengan metode purposive sampling. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap frekuensi pembelian dilakukan dengan menggunakan Teknik Analisis Regresi Linear Berganda dengan tiga variabel independen.

Hasil analisis data menunjukkan pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh secara signifikan terhadap frekuensi pembelian. Besarnya pengaruh variabel pelayanan terhadap frekuensi pembelian sebesar 13,270%, variabel fasilitas berpengaruh sebesar 26,822%, dan variabel harga berpengaruh terhadap frekuensi pembelian sebesar 11,387%. Ketiga variabel secara bersama-sama berpengaruh terhadap frekuensi pembelian sebesar 51,479% dan sebesar 48,521% frekuensi pembelian dipengaruhi oleh variabel lain.

ABSTRACT

Analysis of the Influence of Consumers' Satisfaction on Purchasing Frequency Case Study at "Tirta Adji" Restaurant in Pagar Alam, South Sumatera Province

**Ari Istiari
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2001**

The aim of this research is to know the influence of consumers' satisfaction in service, facilities, and price on purchasing frequency. The population of this research were the consumers of "Tirta Adji" Restaurant in Pagar Alam. This research was a case study conducted in December 2000-January 2001.

To collect the data the writer used questionnaires. The writer took 48 samples using purposive sampling method. Data analyzing technique used was Multiple Linear Regression Analysis Technique with three independent variables.

The result of the analysis showed that service, facilities, and price have significantly influenced the purchasing frequency. The influence level of service variable on purchasing frequency is 13,270%, of facility variable is 26,822%, and of price variable is 11,387%. The three variables together have had influence level on purchasing frequency 51,479%, while 48,521% purchasing frequency has been influenced by other variables.