

ABSTRAK

LOYALITAS PELANGGAN WARONG KAFEIN

Jl. Wonocatur, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta

Hendrik

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta, 2018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) bagaimana loyalitas pelanggan pada Warong Kafein. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Sampling Aksidental*. Penelitian ini menggunakan sampel 100 (seratus) responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) loyalitas pelanggan warong kafein termasuk dalam kategori loyal. 2) mayoritas pelanggan warong kafein adalah pria dan berstatus/pekerjaan mahasiswa. 3) tidak ada perbedaan rata-rata skor loyalitas antara pria dan wanita maupun pelajar dan pekerja.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

LOYALTY OF CUSTOMER WARONG KAFEIN

Jl. Wonocatur, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta

Hendrik

University of Sanata Dharma

Yogyakarta, 2018

This studi aims to determine: 1) how customer loyalty in Warong Kafein. The type of research used in this research is descriptive research. The sampling technique used is the accidental sampling. This study used a sample of 100 (one hundred) respondents. Instrument testing instrument in this research is the validity and reliability test. While the data analysis technique using descriptive statistical analysis. The result indicated that: 1) customer loyalty of warong kafein can be classified as loyal. 2) the majority of customers on warong kafein is male and status / student work. 3) there is no difference in average loyalty scores between men and women as well as students and workers.

Keywords: *Customer Loyalty*

