

**ABSTRAK**

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN TINGKAT PELAYANAN JASA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

Studi kasus pada Rumah Makan dan Pemancingan Ilham 02, Brajan,  
Klaten, Jawa Tengah

**Didik Kurniawan**  
**Universitas Sanata Dharma**  
**Yogyakarta**  
**2007**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan tingkat pelayanan jasa terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan dan Pemancingan Ilham 02, Brajan, Klaten, Jawa Tengah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasional. Metode pengumpulan data menggunakan dokumentasi, observasi dan kuesioner. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan tingkat pelayanan jasa mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan ( $\beta = 0,601$ ;  $\rho = 0,000$  dengan  $F = 55,290$ ;  $\rho = 0,000$ ). Besarnya pengaruh kepuasan tingkat pelayanan jasa terhadap loyalitas pelanggan sebesar 35,4% sedangkan 64,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

**ABSTRACT**

**AN ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE LEVEL  
SATISFACTION ON CUSTOMER'S LOYALTY**

A Case Study on the Ilham 02 Restaurant and Fishing Pond in Brajan, Klaten,  
Central Java

**Didik Kurniawan**  
**Sanata Dharma University**  
**Yogyakarta**  
**2007**

This study aims to examine and analyze the influence of service level satisfaction toward customer's loyalty in Ilham 02 Restaurant and Fishing Pond Brajan, Klaten, Central Java.

The research is a co relational study. The methods of data collection are documentation, observation and questionnaire. The technique of data analysis is *simple linear regression*.

The result of the research indicates that service level satisfaction has positive and significant influence toward customer's loyalty ( $\beta = 0,601$ ;  $\rho = 0,000$  with  $F = 55,290$ ;  $\rho = 0,000$ ). The amount of the influence of service level satisfaction toward customer's loyalty is 35,4% while 64,6% influence by other variables which can't be covered by this research.