

## ABSTRAK

### **PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN PADA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN JASA WARNET**

Studi Kasus pada Jasa Warnet Merapi Online di Jl. Adisucipto No.26, Catur  
Tunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta.

Benediktus Bima Kencana Wiraubhaya

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta, 2016

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi konsumen pada kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen secara parsial kepada konsumen Warnet Merapi Online. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen jasa Warnet Merapi Online dan pengaruhnya positif.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas

**ABSTRACT**

***THE INFLUENCE OF CONSUMENT'S PERCEPTION ON THE QUALITY OF SERVICE TO THE CONSUMENT'S LOYALTY IN THE INTERNET CAFE BUSINESS***

*The Study Case of Merapi Online Internet Cafe at Jl. Adisucipto No. 26, Catur Tunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta.*

**Benediktus Bima Kencana Wiraubhaya**

**Universitas Sanata Dharma**

**Yogyakarta, 2016**

*The research was conducted to know the influence of consument's perception on the service quality of consument's perception on the service quality of consument's loyalty at Merapi Online Internet Cafe. The research took sample from 100 respondents using Accidental Sampling method in questionnaire. The technique in analyzing the data is a simple linear regreation analyzis. The result of this research is that there is an influence of the quality of forvice to the consument's loyalty at Merapi online Internet Cafe and the influence is positive.*

*Keyword : The Quality of Service, Loyalty*