

ABSTRAK

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA JASA
WARNET**

Studi Kasus pada Jasa Warnet Satria Net di Jl.Babarsari, No.91 Yogyakarta

Stevano Dianggo Marlissa
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta 2015

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh deskripsi tentang karakteristik pengguna Jasa Warnet Satria Net, pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dan pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang tidak terbatas pada Warnet Satria Net, dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan kuisisioner, observasi, dan wawancara. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas konsumen sedangkan Kepuasan Pelanggan mempunyai pengaruh terhadap Loyalitas Konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION TO CUSTOMER LOYALTY AT INTERNET SERVICE**

A Case Study At Warnet Satria Net Service in Jl. Babarsari, No.91 Yogyakarta

Stevano Dianggo Marlissa
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2015

This research attempts to find (1) the characteristics of internet user at Warnet Satria Net, (2) the influence of Service Quality to Customer Loyalty and (3) the influence of Customer Satisfaction to Customer Loyalty. This research took 100 respondents for the sample. The method for the sampling is accidental sampling. The data for this study is collected using questionnaire, documentation and interview. The data was analyzed using multiple linear regression. The result of this research shows that Service Quality did not influence Customer Loyalty, while the Customer Satisfaction influenced Customer Loyalty.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.