

Moch Lauchil Mahfud. NIM120321100095. KETERKAITAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN KEDAI CEKER LAPINDO SIDOARJO. Dibawah bimbingan Dr.Teti Sugiarti, SP., MSi.

ABSTRAK

Kabupaten Sidoarjo salah satu kabupaten yang memiliki jumlah penduduk pada tahun 2013 berkisar 2.090.619. Peningkatan jumlah penduduk menyebabkan jumlah pengeluaran rata-rata pada minuman dan makanan jadi meningkat berkisar 148.303 tahun 2014. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen di Kedai Ceker Lapindo serta untuk mengetahui hubungan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Penelitian ini dilakukan di daerah Taman Pinang Kabupaten Sidoarjo. Sampel diambil menggunakan metode *Non Probability* dengan teknik *Convenience Sampling*, sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah analisis indeks kepuasan pelanggan, indeks loyalitas pelanggan dan uji korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel kepuasan konsumen berada pada kategori tinggi, terutama pada atribut kepuasan produk memiliki nilai sebesar 0,87, sedangkan pada variabel loyalitas konsumen secara keseluruhan berada pada kategori tinggi, terutama pada atribut loyalitas pelayanan memiliki nilai 0,73, sedangkan pada hubungan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen berada pada kategori cukup kuat dan bersifat signifikan, tetapi korelasi tertinggi berada pada kepuasan produk terhadap loyalitas pelayanan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,467 yang berarti bahwa kedua variabel tersebut dikategorikan dalam hubungan yang cukup kuat dan bersifat signifikan pada taraf kepercayaan 0,05. Kedai ceker lapindo diharapkan dapat melakukan perbaikan *westafel* dan penyediaan *musholla* serta lebih memperhatikan soal kebersihan tempat makan, agar kepuasan konsumen terhadap tempat dapat meningkat. Peningkatan terhadap fasilitas tempat diharapkan bisa menarik konsumen untuk melakukan pembelian ulang di Kedai Ceker Lapindo.

Kata kunci : industri makanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, uji korelasi

Moch Lauchil Mahfud. NIM120321100095. RELATIONSHIP SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY KEDAI CEKER LAPINDO SIDOARJO. Dibawah bimbingan Dr.Teti Sugiarti, SP., MSi.

ABSTRACT

Sidoarjo Regency is one of regency that have about 2.090.619 population in 2013. Increasing the number of population causes the amount of spending average at food and dring increase about 148.303 in 2014. The purposes of this research is to analyze the satisfied level and loyalty of consument in Kedai Ceker Lapindo as well as to determine the relationship between consument's satisfaction due to consument's loyalty. This research was conducted in Taman Pinang area of Sidoarjo Regency. Samples were taken using non probability method with conveneince sampling technique while the data analysis data that was used is index analysis of consument's satisfaction, consument's loyalty, and correlation test. The results showed that overall, variable customer satisfaction at the high category, especially on product satisfaction attribute has a value of 0.87, while the overall consumer loyalty variables that are in the high category, especially on the attributes of service loyalty has a value of 0.73, whereas the relationship between customer satisfaction on consumer loyalty in the category is strong enough and are significant, but the highest correlation is the product satisfaction to loyalty services with a correlation coefficient of 0.467, which means that these two variables are categorized in a strong enough relationship and are significant in 0.05 confidence level. Shop claw lapindo wastafel expected to make improvements and the provision of mosque and more concerned about the cleanliness of places to eat, so that customer satisfaction with the place can be increased. Improvement of the facility is expected to attract consumers to make repeat purchases in Kedai Ceker Lapindo.

Keyword : food industry, consument satisfaction, consument loyalty, correlation test

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
BIODATA PENULIS	vi
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Konsep Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Hubungan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen	Error!
Bookmark not defined.	
2.2 Bauran Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.3 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
 BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Penentuan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Jenis Dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.5 Variabel dan Indikator Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.6 Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
 BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Sidoarjo	Error! Bookmark not defined.
4.2 Gambaran Umum Bisnis Kedai Ceker Lapindo	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Sejarah Berdirinya Kedai Ceker Lapindo	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Karakteristik 4P Kedai Ceker Lapindo	Error! Bookmark not defined.
4.3 Karakteristik Umum Responden	Error! Bookmark not defined.
 BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.

5.1	Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)	Error! Bookmark not defined.
5.1.1	Kepuasan Produk	Error! Bookmark not defined.
5.1.2	Kepuasan Harga.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.3	Kepuasan Tempat	Error! Bookmark not defined.
5.1.4	Kepuasan Pelayanan.....	40
5.1.5	Rata-rata Indeks Kepuasan Konsumen.....	41
5.2	Indeks Loyalitas Pelanggan (ILP).....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1	Loyalitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.2	Loyalitas Harga.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.3	Rata-rata Indeks Loyalitas Konsumen.....	44
5.3	Analisis Korelasi IKP Terhadap ILP	Error! Bookmark not defined.
5.3.1	Kepuasan Produk Terhadap Loyalitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.2	Kepuasan Produk Terhadap Loyalitas Harga.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.3	Kepuasan Harga Terhadap Loyalitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
5.3.4	Kepuasan Harga Terhadap Loyalitas Harga.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.5	Kepuasan Tempat Terhadap Loyalitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.6	Kepuasan Tempat Terhadap Loyalitas Harga.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.7	Kepuasan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
5.3.8	Kepuasan Pelayanan Terhadap Loyalitas Harga	Error! Bookmark not defined.
5.3.9	Analisis Korelasi IKP Dan ILP.....	49
BAB VI	PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
6.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
6.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.	
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Kepuasan dan Loyalitas Konsumen	18
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan dan Loyalitas Konsumen.....	19
Tabel 3.3	Variabel dan Atribut Kepuasan dan Loyalitas Konsumen.....	20
Tabel 3.4	Kategori Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan	21
Tabel 3.5	Kategori Nilai Indeks Loyalitas Pelanggan	22
Tabel 3.6	Kategori Nilai Uji Korelasi	23
Tabel 4.1	Penduduk Kabupaten Sidoarjo Berdasarkan Mata Pencaharian	24
Tabel 4.2	Produk Domestik Bruto Atas Harga Dasar 2011-2013	25
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	30
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	31
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	32
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	33
Tabel 5.1	Indeks Kepuasan Produk.....	35
Tabel 5.2	Indeks Kepuasan Harga	36
Tabel 5.3	Indeks Kepuasan Tempat	37
Tabel 5.4	Indeks Kepuasan Pelayanan	38
Tabel 5.5	Skor Keseluruhan Indeks Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 5.6	Indeks Loyalitas Pelayanan	40
Tabel 5.7	Indeks Loyalitas Harga	41
Tabel 5.8	Skor Keseluruhan Indeks Loyalitas Pelanggan.....	39
Tabel 5.9	Analisis Korelasi	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen ..	10
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	15
Gambar 3.1 Variabel dan Indikator Variabel Kepuasan dan Loyalitas.....	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kedai Ceker Lapindo	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	54
Lampiran 2. Tabulasi Uji Korelasi.....	55
Lampiran 3. Nilai IKP Dan ILP	56
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Penelitian dan Produk Ceker Lapindo.....	57
Lampiran 5. Kuisisioner Penelitian.....	58