

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada RM. Mister Sambal Bantul Yogyakarta. Kepuasan konsumen diukur melalui atribut yang berkaitan dengan nilai sebuah produk (*Attributes Related to the Product*), atribut yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan (*Attributes Related to the Service*) dan atribut yang berkaitan dengan tingkat pembelian konsumen terhadap suatu produk (*Attributes Related to the Purchase*). Sedangkan loyalitas konsumen diukur melalui atribut *habitual behavior, switching cost, liking of the brand* dan *commitment*. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen di RM. Mister Sambal mempengaruhi loyalitas konsumen, dan terdapat hubungan positif yang signifikan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen. Dengan demikian hasil penelitian mendukung teori tentang loyalitas konsumen.

Kata kunci: kepuasan, loyalitas konsumen.

ABSTRACT

This research was conducted to examine the effect of customer satisfaction on customer loyalty in the Mister Sambal Restaurant Bantul Yogyakarta. Customer satisfaction is Attributes Related to the Product, Attributes Related to the Service and Attributes Related to the Purchase. While customer loyalty is measured through the attributes of habitual behavior, swiching cost, liking of the brand and commitment. Research results revealed that customer satisfaction in Mister Sambal Restaurant affect customer loyalty, and there is a significant positive relationship between customer satisfaction with customer loyalty. Thus the results of research supports the theory of customer loyalty.

Key words: satisfaction, customer loyalty.