

# **Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Pada Restoran Yogya Chicken di Gejayan Yogyakarta**

**Oleh :  
I Wayan Yulyana**

## **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merek pada restoran Yogya Chicken di Gejayan Yogyakarta. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 130 responden dengan kriteria tertentu. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria yaitu: (1) Konsumen yang mengkonsumsi Yogya Chicken lebih dari satu kali (2) Sedang berada di Yogya Chicken di Gejayan Yogyakarta. Variabel yang diuji pada penelitian ini adalah kepuasan produk, kepuasan pelayanan, dan kepuasan pembelian terhadap kesetiaan merek. Alat analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Berganda. Dengan menggunakan bantuan program *SPSS for Windows*. Hasil pengujian model regresi diperoleh  $F 9.221$ . Berarti ketiga variabel dalam penelitian menunjukan secara bersama – sama berpengaruh terhadap kesetiaan merek. Secara parsial variabel kepuasan produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan merek, sedangkan variabel kepuasan pelayanan dan kepuasan pembelian berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan merek.

Kata kunci: pengaruh kepuasan konsumen, kepuasan produk, kepuasan pelayanan, kepuasan pembelian dan kesetiaan merek.