

ANALISIS LOYALITAS KONSUMEN PADA KFC HARAPAN INDAH BEKASI

**GILANG DHANISTYANTO
8223128288**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan
Gelar Ahli Madya
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

***ANALYSIS OF CONSUMERS LOYALTY KFC HARAPAN
INDAH BEKASI***

**GILANG DHANISTYANTO
8223128288**



***This Scientific Paper Prepared To Meet One Degree Requirements Associate
Expert Getting By Faculty of Economics, State University of Jakarta***

***MARKETING MANAGEMENT DIII
MANAGEMENT DEPARTMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016***

ABSTRAK

GILANG DHANISTYANTO. 2015. 8223128288. Analisis Loyalitas Konsumen Pada KFC Harapan Indah Bekasi. Program studi DIII manajemen pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen dan untuk mengetahui langkah-langkah yang dilakukan untuk menciptakan loyalitas konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, data yang sudah dikumpulkan dan diolah dengan Ms.Excel.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa jenis kelamin wanita sebesar 74%, dengan usia 19-22 sebesar 62%, dan pekerjaan pelajar/mahasiswa 68%. Kualitas produk, strategi penetapan harga, kualitas pelayanan, ekuitas merek, dan inovasi produk sangat berpengaruh terhadap konsumsi responden. Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk menciptakan loyalitas konsumen melalui promosi, dan meningkatkan CSR.

Kata kunci: loyalitas, konsumen

ABSTRACT

Gilang Dhanistyanto.2015.8223128288. Analysis of The Consumers Loyalty of KFC Harapan Indah Bekasi. Study program, Diploma in Marketing Management. Departement of Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

This paper has purpose to know about the The factors that affect consumer loyalty .The method used is a descriptive analysis with searching trough library, observation and questioner. Technical analysis used of data is descriptive analysis, that was already collected and mixed with ms.excel.

Based on the results of the research that female gender by 74 percent, with the coming of age ranged from 19-22 years by 62 percent, and their job as a student by 68 percent, quality product, pricing strategi, services quality, brand image, and product innovation Very influential against consumption of the product. The steps to create the consumers loyalty with the promotion and the increase of the CSR.

Keywords: loyalty, consumer

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini dengan judul “**Analisis Loyalitas Konsumen Pada KFC Harapan Indah**”.

Adapun tujuan dan maksud pembuatan Karya Ilmiah ini, yaitu sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Pada kesempatan ini, Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dorongan dan semangat dalam penyusunan Karya Ilmiah antara lain.

1. Dra. Sholikhah, M.M selaku dosen pembimbing program DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Dedi Purwana ES, M.BUS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Negeri Jakarta. sekaligus Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Seluruh dosen dan staf administrasi FE-UNJ.
5. Ayah, Ibu, Adik, serta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.

6. Gitty Khodijah Lestari, Gandi Rizky Rahardjo, Gerhana, Tri Utami Rahma Putri, dan Hanief Kurniadi yang selalu memberikan dukungan penuh dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Karya Ilmiah ini.
7. Dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan laporan ini, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, oleh karena itu Penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menambah manfaat Karya Ilmiah ini.

Jakarta, Januari 2016

Penulis

LEMBAR PERSETUJUAN

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Sholikhah, M.M
NIP : 196206231990032001


.....

4 / 02 / 2016
.....

Ketua Jurusan Manajemen,

Jakarta, Januari 2016
Ketua Program Studi
DIII Manajemen Pemasaran,



Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 195702211985032002



Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 195702211985032002

LEMBAR PENGESAHAN

DEKAN FAKULTAS EKONOMI - UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA



Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus
NIP.19671207 199203 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 19570221 198530 2 002		<u>3/02/2016</u>
Penguji Ahli		
<u>Agung Kresnamurti Rivai P. MM</u> NIP. 197404162006041001		<u>3/02/2016</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Sholikhah, M.M</u> NIP : 196206231990032001		<u>26/01/2016</u>