

**ANALISIS LOYALITAS KONSUMEN PADA RESTORAN
BEBEK KALEYO CABANG BUARAN**

**PUTRI DIAN PERTIWI
822318217**



**Karya Ilmiah ini disusun Untuk 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
2014**

**ANALYSIS OF CONSUMERS LOYALTY TO THE RESTORAN
BEBEK KALEYO CABANG BUARAN**

**PUTRI DIAN PERTIWI
822318217**



*A Thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of
Madya in Faculty of Economics of Universitas Negeri Jakarta*

**MARKETING MANAGEMENT PROGRAM
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

ABSTRAK

PUTRI DIAN PERTIWI. 2011. 8223118217. Analisis Loyalitas Konsumen pada Restoran Bebek Kaleyo. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Pemilihan judul yang diangkat dalam Karya Ilmiah ini dikarenakan ingin mengetahui hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen. Sehingga konsumen tidak berpaling kepada produk/jasa lainnya. Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui loyalitas konsumen pada restoran bebek kaleyo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan metode survei melalui wawancara dan kuesioner.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa loyalitas konsumen Bebek Kaleyo dipengaruhi oleh beberapa hal, tingkat kepuasan pembelian, keputusan pembelian ulang. Konsumen merasa puas dan melakukan pembelian ulang di Restoran Bebek Kaleyo.

Kata Kunci: Loyalitas Konsumen, Analisis

ABSTRACT

PUTRI DIAN PERTIWI. 2011. 8223118217. *Analysis of consumers loyalty to the Bebek Kaleyo restaurant. Ahli Madya of Marketing Management. Departement of management. Faculty of Economics. Universitas Negeri Jakarta.*

The selection of the title is based on scientific work because of the eagerness to figure out the things that can influence the loyalty of consumers. In this case, the analysis of consumers loyalty must be maintained so that the consumers do not choose another product or service.

This scientific is aimed to figure out the analysis of consumers loyalty to the Bebek Kaleyo Restauran. The method usedin this observation is descriptive analytic helped with survey by interviewing and questionnaire. For the result, loyalty of consumers of Bebek Kaleyo is influenced by many things such as the characterizations of consumersin selecting the product or service, the decision making of the purchase, further information for the analysis of consumers loyalty to the Bebek Kaleyo restaurant.

Keywords : Loyalty of consumers, analysis

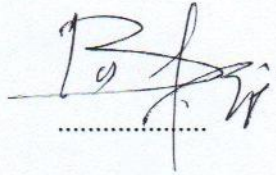
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

Tanda Tangan

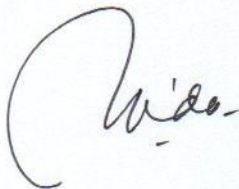
Tanggal

Dra. Basrah Saidani, M.Si
NIP. 19630119 199203 2 001



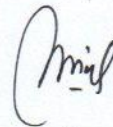
Juli 2014

Jakarta, Juli 2014
Ketua Jurusan Manajemen



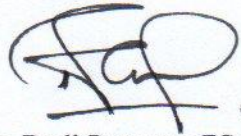
Dr. Hamidah, SE, M.Si
NIP. 19560321 198603 2 001

Jakarta, Juli 2014
Ketua Program Studi
DIII Manajemen Pemasaran



Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 19570221 198530 2 002

LEMBAR PENGESAHAN
Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta



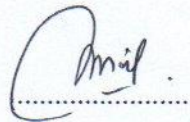
Drs. Dedi Purwana ES,M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama
Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

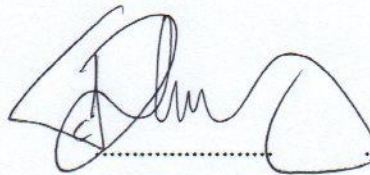
Dra.Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 19570221 198503 2 002



25/07/2014

Penguji Ahli

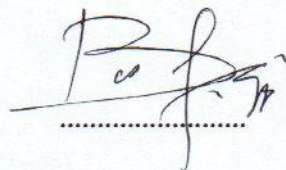
Setyo Ferry Wibowo, SE. M.Si
NIP. 19720617 199903 1 001



24/07/2014

Dosen Pembimbing

Dra. Basrah Saidani, M.Si
NIP. 19630119 199203 2 001



23/07/2014

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain Alhamdulillah, rasa syukur yang penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas nikmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah (KI). Dalam proses penulisan Karya Ilmiah penulis menghadapi banyak kesulitan dan hambatan, namun itu semua bisa dilalui dengan do'a, usaha dan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada beberapa pihak yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan Karya Ilmiah:

1. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku Dosen Pembimbing Karya Ilmiah.
2. Drs. Dedi Purwana ES,M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Hamidah, SE,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Umi Mardiyati,M.Si selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Agung Kresnamurti R.P., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Rizal selaku manager Restoran Bebek Kaleyo Buaran.
7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, terima kasih atas dukungan baik moral maupun material yang telah kalian berikan.

8. Dosen dan staf pengajar yang telah membantu memperluas pengetahuan Penulis menempuh studi.
9. Teman-teman seperjuangan Khodijah Amini, Raden Yusafat Soni Baskoro, Ahmad Fahrozi, dan rekan-rekan mahasiswa khususnya MP 2011 terima kasih atas bantuan dan motivasi dari awal sampai Karya Ilmiah ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa Karya Ilmiah ini jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan dan kekurangan yang praktikan miliki, namun penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun agar karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Juli 2014

Penulis