

Dari hasil penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa citra perusahaan dan kepuasan pelanggan adalah dua prediktor penting bagi loyalitas pelanggan (Andreassen dan Lindestad, 1998:14). Penelitian lain dilakukan pada industri perhotelan, hasil penelitian menunjukkan bahwa citra dan kepuasan merupakan prediktor yang baik bagi variasi loyalitas pelanggan (Kandampully dan Suhartanto, 2000:348). Terciptanya loyalitas pelanggan memungkinkan perusahaan mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Selain itu biaya yang dibutuhkan untuk menarik pelanggan baru jauh lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang loyal pada perusahaan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Indah Fatmawati (2004) bahwa citra dan juga kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Karena begitu pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang telah mengembangkan berbagai bisnis layanan online seperti warnet, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena jasa layanan online atau warnet yang ada di Yogyakarta ini cukup banyak. Persaingan yang terjadi diantara sesama penjual jasa ini pun bisa dibilang sangat marak terjadi. Sehingga untuk memenangkan persaingan tersebut dan untuk mencapai tujuannya maka perusahaan harus membuat strategi pemasaran yang baik diantaranya adalah dengan menciptakan suatu kepuasan pelanggan dan citra yang baik di mata publik.

Dari berbagai hal di atas, untuk itu peneliti ingin meneliti tentang loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh citra dan kepuasan yang terwujud dengan keinginan konsumen untuk tetap membeli ulang dan keinginan untuk

merekomendasikan kepada orang lain. Maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Citra Warnet dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.”** **(Studi kasus pada Warnet Bintang Yogyakarta).**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang terlalu jauh dari pokok permasalahan maka berdasarkan pada judul tersebut peneliti membuat batasan masalah tentang citra Warnet Bintang sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini terdiri dari pelanggan Warnet Bintang yang terletak di jalan RE. Marthadinata No. 73 Yogyakarta
2. Variabel independen dalam penelitian ini adalah citra Warnet Bintang Yogyakarta dan kepuasan pelanggan. Variabel citra dan kepuasan diukur dengan dimensi lingkungan fisik, dimensi kualitas, dimensi harga, dimensi pelayanan. Sedangkan yang merupakan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan yang terwujud dengan keinginan konsumen untuk merekomendasikannya kepada orang lain dan keinginan untuk melakukan pembelian ulang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka peneliti membuat suatu rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaruh citra warnet terhadap loyalitas pelanggan?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan?

3. Bagaimana pengaruh citra warnet dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh citra warnet terhadap loyalitas pelanggan.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Untuk menganalisis pengaruh citra dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.

E. Manfaat penelitian

1. Manfaat bagi praktisi

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan atau tambahan wawasan dan pengetahuan bagi pembaca atau konsumen.

2. Manfaat bagi teoritis

Dapat digunakan sebagai sarana menerapkan teori yang didapat ke dalam

praktik yang sebenarnya serta dapat menambah referensi peneliti di