

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merek pada rumah makan Ayam bakar Wong Solo di Yogyakarta. Variabel independen dalam penelitian ini adalah atribut-atribut pembentukan kepuasan konsumen yang meliputi; Atribut yang berhubungan dengan produk, Atribut yang berhubungan dengan layanan dan Atribut yang berhubungan dengan tingkat pembelian. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kesetiaan merek. Subyek penelitian ini adalah pelanggan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu pelanggan yang lebih dari sekali pernah melakukan pembelian di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer yaitu membuat kuisisioner yang berisi daftar pertanyaan yang diisi oleh pelanggan rumah makan Ayam Bakar Wong Solo. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda, uji t dan uji F.

Hasil penelitian ini adalah: (a) Variabel independen yaitu; produk, layanan dan pembelian secara bersama-sama berpengaruh terhadap kesetiaan merek. (b) Ada pengaruh antara atribut yang berhubungan dengan produk terhadap kesetiaan merek. (c) Tidak ada pengaruh antara atribut yang berhubungan dengan layanan terhadap kesetiaan merek. (d) Ada pengaruh antara atribut yang berhubungan dengan tingkat pembelian terhadap kesetiaan merek.

**Kata kunci:** *kepuasan konsumen, kesetiaan merek, Ayam Bakar Wong Solo*

## ABSTRACT

This research aims to test the influence of consumer's satisfaction to the brand loyalty at Ayam Bakar Wong Solo restaurant in Yogyakarta. The independent variable in this research are attribute of forming of consumer's satisfaction which covers the attribute related to the product, the attribute related to the service and the attribute related to the purchase. The variable dependent in this research is brand loyalty. The subject of this research are customer's of Ayam Bakar Wong Solo restaurant. The technique of sampling uses the purposive sampling which are the customer that have bought more than once at Ayam Bakar Wong Solo restaurant. The technique of collecting the data uses the primary data which every costumer would fill the questions in the given questionnaire at Ayam Bakar Wong Solo restaurant. The data analyse use the double regression, t test and F test.

The results of this research are; (a) Independent variables are; product, service and purchase which are influencing to the brand loyalty. (b) There is influence between attribute related to product toward brand loyalty. (c) There isn't influence between the attribute related to service toward brand loyalty. (d) There is influence between attribute related to purchase toward brand loyalty.

**Keyword:** consumer satisfaction, brand loyalty, Ayam Bakar Wong Solo