ABSTRAK

Widyawaty Hartini, NIM 082277310015. Pengaruh Gaya Hidup dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Pizza Hut Adam Malik Medan. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh gaya hidup dan kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan pada Restoran Pizza Hut Adam Malik Medan. Penelitian ini dilakukan konsumen yang berkunjung di Pi77a Hut Adam Malik dengan jumlah populasi sebanyak 1500 orang. Dari keseluruhan populasi tersebut, 94 orang dijadikan sampel yang ditarik secara *Purposive Sampling.*

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui kuesioner (angket) yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada sampel (responden) dan mengumpulkannya kembali. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda dengan menggunakan rumus Y = a + b,X, + b2X2 + e. Sebelum data diregresikan maka terlebih dahulu di uji keterkaitannya antara variabel independen datanya dengan uji multikolinearitas dan heterokedasitas. Untuk mengetahui kontribusi gaya hidup dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan digunakan rumus determinan (R^2).

Setelah kuesioner dianalisis maka diperoleh persamaan regresi Y= **5,003** + **0,461 Xl** + **0,592X2 + e.** Selanjutnya diperoleh nilai koefisien determinan (R') sebesar 0,651 yang berarti variabel gaya hidup dan kepuasan konsemen berpengaruh sebesar 65,1% terhadap loyalitas pelanggan dan selebihnya 34,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Dari hasil penelitian diatas membuktikan bahwa hipotesis diterima dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ Dari hasil penelitian diperoleh bahwa X_1 (4,087) dan X_2 (6,880) > 1,986 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang artinya bahwa variabel gaya hidup dan kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Pizza Hut Adam Malik Medan.

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan uji F dengan nilai F_{hitung} (84,846) > F_{tabel} (3,095). Dari hasil perhitungan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima, yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antar gaya hidup dan kepuasan konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Pizza Hut Adam Malik Medan.

Kata kunci : Gaya Hidup, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Widyawaty Hartini, NIM 082277310015. The Effect Lifestyle and Consumer Satisfaction Customer Loyalty Restaurants Pizza Hut Adam Malik Medan. Thesis Department of Management Faculty of Economics, State University of Medan 2013.

This study aims to determine how the effect lifestyle and consumer satisfaction and customer loyalty at Pizza Hut Restaurant Adam Malik Medan. The research was carried out consumers who visit the Pizza Hut Adam Malik with a population of as many as 1500 people. The total population, 94 people sampled were drawn by purposive sampling.

Data collection techniques used were through questionnaires (questionnaire) is by distributing questionnaires to a sample (respondents) and collect them again. The data analysis technique used is the Multiple Linear Regression using the formula $Y = a + biX_l + b2X2 + e$. Before data regressed in the first test of association between the independent variables and multicollinearity test data with heterokedasitas. To determine contribution lifestyle and consumer satisfaction on customer loyalty used formula determinant
(R^2).

After the questionnaires are analyzed, it is obtained the regression equation Y = 5.003 + 0.461X, + 0.592 X2 + e. Subsequently obtained coefficient determinant (R) of 0.651, which means variable lifestyle and the satisfaction of 65.1% effect on customer loyalty and the remaining 34.9% is influenced by other factors.

From the above results prove the hypothesis is accepted with 6,,nt
The result showed the X1 (4.087) and X2 (6.880) > 1.986 or 6unt > t cable, which means that the variable lifestyle and consumer satisfaction has a significant effect on Customer Loyalty Restaurants Pizza Hut Adam Malik Medan.

To test this hypothesis this study used the F test with a value Fcount (84.846)> F table (3.095). From the calculation above, it can be concluded the hypothesis is accepted, there is a positive and significant effect between lifestyie and customer satisfaction Customer Loyalty Restaurants Pizza Hut Adam Malik Medan.

Keywords: Lifestyle, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

THE Character Building UNIVERSITY