

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PERILAKU KONSUMEN
PADA RESTAURANT PIZZA HUT
PLAZA TUNJUNGAN
SURABAYA**



Oleh :

JOELI SUTIKNO

NRP. 1193014

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA
SURABAYA
1997**

ABSTRAK

Perusahaan-perusahaan masa kini menghadapi persaingan yang sengit. Perusahaan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memuaskan mereka adalah perusahaan yang dapat mengungguli saingannya. Kepuasan konsumen berakibat langsung pada peningkatan laba. Hal ini jelas sekali bila seorang konsumen merasa puas, maka ia akan menjadi pelanggan yang setia. Akibatnya mendapatkan profit untuk jangka panjang sebaliknya bila seorang konsumen tidak mendapatkan kepuasan maka ia akan beralih pada produk lain yang sekiranya dapat memenuhi kebutuhannya dan yang dapat memberikan kepuasan. Dengan kata lain kepuasan konsumen mempengaruhi perilaku konsumen. Apabila konsumen puas maka mereka akan sering membeli produk tersebut, mempromosikan produk tersebut, dan membeli produk-produk tambahan yang ditawarkan perusahaan, demikian pula sebaliknya.

Tetapi kadang-kadang konsumen yang puas belum tentu akan sering membeli produk tersebut ataupun memproduksikannya kepada orang lain. Keadaan ini juga dihadapi oleh restoran Pizza Hut.

Untuk membuktikan apakah kepuasan konsumen mempengaruhi perilaku konsumen pada restoran Pizza Hut, maka digunakan rata-rata hitung, deviasi standar, analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien korelasi linier, analisis koefisien determinasi, statistik uji T dan Statistik Uji F.

Dari hasil analisis terbukti bahwa kepuasan konsumen mempengaruhi perilaku konsumen pada restoran Pizza Hut.

Oleh karena itu restoran Pizza Hut hendaknya memberi tingkat kepuasan yang tinggi bagi konsumennya untuk dapat menghasilkan perilaku konsumen yang semakin baik.