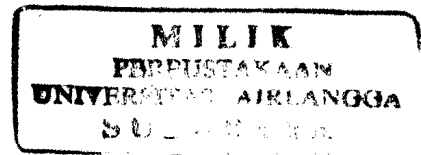


CONSUMER SATISFACTION



**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN ATAS  
ATRIBUT-ATRIBUT *SERVICE RECOVERY* TERHADAP NIAT  
PEMBELIAN ULANG DI McDONALD'S CABANG RAYA  
DARMO SURABAYA**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**

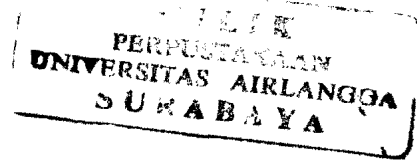
KK  
B20032  
YUL  
a



**DIAJUKAN OLEH :  
IRENE YULIANA**

**No. Pokok : 049611208 / E**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2003**



**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN ATAS  
ATRIBUT-ATRIBUT *SERVICE RECOVERY* TERHADAP NIAT  
PEMBELIAN ULANG DI McDONALD'S CABANG RAYA  
DARMO SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH :**  
**IRENE YULIANA**  
**No. Pokok : 049611208 / E**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**

  
**SRI HARTINI, SE., MS.i**

**TANGGAL. 3./9.'2003**

**KETUA PROGRAM STUDI,**

  
**Dr. AMIRUDDIN UMAR, SE**

**TANGGAL. 5/9 2003**

Surabaya, 17 Juli 2003

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing

SRI HARTINI, SE., MS.i

## ABSTRAKSI

Semakin ketatnya persaingan antar perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggannya, menyebabkan pelanggan menghadapi aneka ragam pilihan produk dan pelayanan yang bagus. Perusahaan memberikan tingkat pelayanan yang bertujuan pada kepuasan pelanggan, adakalanya apa yang direncanakan tidak berjalan mulus, sehingga terjadi kegagalan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Kegagalan yang terjadi disebabkan penyampaian pelayanan perusahaan tidak dapat memenuhi harapan pelanggannya. Salah satu usaha untuk mengatasi keluhan pelanggan atas kegagalan layanan tersebut, maka perusahaan dapat melakukan *Service Recovery*. *Service Recovery* ini dilakukan oleh McDonald's untuk mengembalikan kepercayaan dari pelanggan agar tetap membeli kembali produk McDonald's. Sesuai dengan filosofi McDonald's, yang merupakan akar kesuksesan McDonald's dalam menjalankan sistem operasional. Sehingga dalam penelitian ini memiliki judul yaitu "**Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Atas Atribut-Atribut *Service Recovery* Terhadap Niat Pembelian Ulang di McDonald's Cabang Raya Darmo Surabaya**".

Untuk menganalisis pengaruh kompensasi, kecepatan merespon, permintaan maaf dan inisiatif pemulihan terhadap niat pembelian ulang di McDonald's Cabang Raya Darmo Surabaya, maka digunakan alat analisis statistik yaitu model regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 9.0. Dari hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda yaitu :

$$Y = -0,5646 + 0,3141 X_1 + 0,1652 X_2 + 0,9089 X_3 + 0,1200 X_4$$

Dari hasil persamaan tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan variable bebas yaitu kompensasi, kecepatan merespon, permintaan maaf dan inisiatif pemulihan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat pembelian ulang di McDonald's Cabang Raya Darmo Surabaya. Hasil itu dapat dibuktikan dari hasil uji F dimana  $F_{hitung}$  nilainya  $> F_{tabel}$  dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) 5%. Dari hasil perhitungan  $F_{hitung}$  sebesar 53,0511 dan nilai  $F_{hitung}$  tersebut lebih besar dari nilai  $F_{table}$  yaitu sebesar 2,448. Sehingga kompensasi, kecepatan merespon, permintaan maaf dan inisiatif pemulihan secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat pembelian ulang di McDonald's Cabang Raya Darmo Surabaya. Secara parsial kompensasi, kecepatan merespon, permintaan maaf dan inisiatif berpengaruh terhadap niat pembelian ulang di McDonald's Cabang Raya Darmo Surabaya hal ini dibuktikan dari hasil uji t dimana untuk variabel kompensasi nilainya  $t_{hitung}$  6,3808  $>$  nilai  $t_{tabel}$  1,9808, variabel kecepatan merespon nilainya  $t_{hitung}$  3,9056  $>$  nilai  $t_{tabel}$  1,9808, variabel permintaan maaf nilainya  $t_{hitung}$  10,7327  $>$  nilai  $t_{tabel}$  1,9808, variabel Inisiatif pemulihan nilainya  $t_{hitung}$  2.1150  $>$  nilai  $t_{tabel}$  1,9808. Sedangkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,6363, berarti pengaruh sesungguhnya variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 63,63 %.