

**HUBUNGAN ANTARA *CUSTOMER VALUE* DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN
DI LESEHAN AYAM GORENG PAK H. SOLEH
TUNGGULWULUNG - PANDAAN**

057-B/04
Mah
h

SKRIPSI



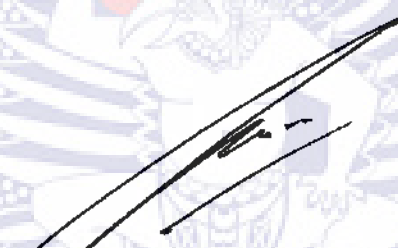
Disusun Oleh :

**AISYAH MAHMUDAH
119910327**

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi


Dr. Drs. Psi. Fendy Suhariadi, MT

NIP. 131 878 364

ABSTRAKS

Aisyah Mahmudah. 119910327. 2004/2005. Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya. Hubungan antara *Customer Value* (Nilai Pelanggan) dengan Loyalitas Pelanggan di Lesehan Ayam Goreng Pak H. Sholeh Tunggulwulung - Pandaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari dukungan empiris guna mengetahui hubungan antara nilai pelanggan (*Customer Value*) dengan loyalitas pelanggan. Variabel bebas (X) yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai pelanggan (*Customer value*), sedangkan sebagai variabel terikat (Y) adalah loyalitas pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung lesehan Ayam Goreng Pak H. Sholeh Tunggulwulung Pandaan. Sampel diambil dengan menggunakan *quota sampling dan purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dengan menggunakan skala Likert dengan empat alternatif jawaban.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi yaitu skor item dikorelasikan dengan skor total. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Untuk kuisioner Loyalitas Pelanggan koefisien reliabilitas yang diperoleh sebesar 0,8568 dan koefisien reliabilitas nilai pelanggan (*Customer Value*) sebesar 0,8621. Uji asumsi yang dilakukan menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki sebaran yang normal dan linier.

Pengujian hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya dilakukan dengan cara teknik korelasi Pearson. Hasil analisis data menunjukkan koefisien korelasi $r = 0,688$ dengan tingkat signifikansi p jauh lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis kerja yang diajukan diterima yaitu bahwa ada hubungan positif antara nilai pelanggan dengan loyalitas pelanggan.

Saran bagi Lesehan Ayam Goreng Pak H. Sholeh Tunggulwulung Pandaan adalah dengan tetap lebih memperhatikan aspek-aspek nilai pelanggan karena nilai pelanggan dapat memberikan sumbangan yang besar untuk mempertahankan loyalitas pelanggan sehingga dapat mendatangkan *revenue* jangka panjang bagi perusahaan