

## ABSTRAKSI

Rachmasari Nurdin (44309110047)

Program Studi : Advertising & Marketing Communication

ANALISA FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KONSUMEN MEMPENGARUHI  
KECENDERUNGAN KONSUMEN UNTUK MEREFERENSIKAN PRODUK  
PADA ORANG LAIN (Studi kasus pada Bakmi John)

V + 86 HALAMAN, 24 ACUAN (tahun 1994 – 2011)

Salah satu unsur keberhasilan bagi suatu perusahaan yang bergerak dalam industri makanan untuk dapat memenangkan persaingan adalah dengan mempertahankan produk serta layanannya dan tentunya ditunjang dengan fasilitas pendukung lainnya seperti lokasi usaha. Bakmi John bukanlah perusahaan yang besar sehingga dalam mempromosikan produknya Bakmi John hanya menggunakan referensi dari para konsumennya dengan tentu saja diikuti dengan inovasi produk secara terus menerus serta mempertahankan produk dan juga memberikan pelayanan terbaik untuk konsumennya sehingga konsumen merasa puas menikmati sajian yang diberikan Bakmi John, sehingga konsumen cenderung mereferensikan Bakmi John kepada orang lain.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kepuasan konsumen yang terdiri atas dimensi produk, lokasi, dan layanan dengan rekomendasi produk. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji hipotesis dengan menggunakan analisis korelasi dan koefisien determinasi.

Untuk mengetahui faktor-faktor kepuasan tersebut dilakukan survey kepada 98 responden terpilih yang kemudian data diolah untuk dijadikan bahan kuesioner yang dibagikan kepada 98 sample yang dipilih secara random.

Hasil penelitian dapat diketahui pada variable kepuasan atas lokasi berada pada nilai tertinggi yang memiliki hubungan erat dan mempengaruhi kecenderungan konsumen untuk merekomendasikan produk pada orang lain berdasarkan angka korelasi dan koefisien determinasi, yang kemudian diikuti oleh kepuasan konsumen atas layanan dan kepuasan konsumen atas produk.

Sehingga dapat diartikan bahwa Bakmi John berada pada lokasi yang strategis yaitu dilingkungan perkantoran dan sekolah yang membuat konsumen banyak datang dan menikmati restoran kaki lima tersebut.