

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN

Studi kasus pada Sipink Tatto Studio Yogyakarta

Florensius Pureklolong

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta 2017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada para konsumen studio tatto Sipink Yogyakarta. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen. Sampel yang digunakan sebanyak 97 responden dengan menggunakan metode accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen Sipink Tatto Studio. Hal ini terbukti dengan perhitungan pada uji t dengan t hitung sebesar 12.977 dengan tingkat signifikan 0,000. Artinya adanya pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : Kepuasan konsumen, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF PLEASURE TOWARDS THE CONSUMER'S
LOYALTY**

A Case Study on Sipink Tattoo Studio Yogyakarta

Florensius Pureklolong

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta 2017

This research aims to identify the influence of pleasure towards the consumer's loyalty in the case of consumer in Sipink Tattoo Studio Yogyakarta. The research objective is to analyze how much influential the pleasure is towards the consumer's loyalty. The sample that is used in this research is 97 respondents with accidental sampling method. The data collection was done by using questionnaire. The technique for the data analysis that was used in this research was a simple linear regression analysis. The finding of this study shows that the variable of consumer's pleasure contributed positively to the consumer's loyalty in Sipink Tattoo Studio. This finding is proven with the calculation on the t-test with the amount of t_{count} obtained 12.977 with the significant level 0,000. The calculation proves that there is an influence of pleasure towards the consumer's loyalty.

Keywords: Consumer's Loyalty, Consumer's Pleasure