

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN DALAM MEMILIH MINYAK PELUMAS TOP 1

Studi kasus pada Bengkel Citra Motor Yogyakarta

Hastomo Arbi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2005

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara faktor harga, kualitas, model kemasan, promosi dan pengaruh keluarga/teman terhadap loyalitas konsumen akan minyak pelumas Top 1.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada konsumen yang menggunakan oli Top 1 di bengkel Citra Motor jalan Kusumanegara no. 228 Yogyakarta. Adapun jumlah responden yang diteliti adalah sebanyak 50 orang, dengan hasil perhitungan statistik menunjukkan semua variabel yang dipertanyakan valid dan reliabel, ini menunjukkan semua pertanyaan dari kuesioner layak digunakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas, model kemasan, promosi dan pengaruh keluarga/teman mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dalam memilih minyak pelumas Top 1.

ABSTRACT

ANALISIS OF THE FACTORS THAT INFLUENCE CONSUMER'S LOYALTY IN CHOOSING TOP 1 OIL

Case study at Citra Motor Repair Shop Yogyakarta

Hastomo Arbi
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2005

The research aims to know whether there is positive and significant influence between price, quality, package model, promotion and family's or friend's influence toward consumer's loyalty to Top 1 oil.

The research is performed by distributing questionnaires to consumers who use Top 1 oil at Citra Motor Repair Shop in kusumanegara street 228 Yogyakarta. The number of respondent which are examined are 50 people. The statistic count result shows that questionnaires are valid and reliable.

The result of the research shows that the variables of price, quality, package model, promotion and family's or friend's influence have a positive influence toward consumer's loyalty in choosing Top 1 oil.