

ABSTRAK  
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
LOYALITAS KONSUMEN  
Studi Kasus Pada Usaha Bengkel Sepeda Motor “ANDOYO MOTOR” di  
Jalan Gejayan CT X no.13 Sleman, Yogyakarta

Andreas Lilik Agus S  
012214172  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen. Jenis penelitian yang dilakukan adalah studi kasus.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner dan dokumentasi perusahaan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Jumlah sampel sebanyak 75 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Sederhana dan Analisis Regresi Linear Berganda.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa : 1). Tarif berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen. 2). Lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen. 3). Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen. 4). Tarif, lokasi dan pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen.

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON THE FACTORS INFLUENCING  
CONSUMER LOYALTY

A case study at “ANDOYO MOTOR” Repair Shop at Jalan Gejayan CT X no.13  
Sleman, Yogyakarta

Andreas Lilik Agus S  
012214172  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta

The purpose of the research is to find out the factors that influence consumer loyalty. The research conducted is a case study.

The techniques used to collect data are interview, questionnaire and documentation. The sampling technique is *Accidental Sampling*. The number of sample is 75. The techniques to analyze the data are Simple Linear Regression and Multiple Regression.

Results of the data analysis show that: 1). Tariff influences consumer loyalty significantly. 2). Location influences consumer loyalty significantly. 3). Service influences consumer loyalty significantly. 4). Tariff, location and service simultaneously influence consumer loyalty significantly.