

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN “Studi Kasus pada Bengkel NASMOCO cabang Magelang”

Sigig Putro Pamungkas

012214245

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2007

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel pembentuk kepuasan konsumen yang dibangun Nasmoco secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen akan Nasmoco.

Penelitian ini dilakukan dengan studi kasus pada pengguna jasa bengkel Nasmoco. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Secara matematis hasil dari analisis regresi linier berganda tersebut dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = -0.081 + 0,287 X_1 + 0,268X_2 + 0,270 X_3 + 0,247 X_4$$

Dari hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa keempat variabel independen yang terdiri dari: kualitas servis, kinerja staf, fasilitas bengkel, dan biaya servis secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen bengkel Nasmoco.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION VARIABLES TOWARDS THE CONSUMER LOYALTY A Case Study at the NASMOCO Magelang

Sigig Putro Pamungkas

012214245

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2007

The aim of the research was to identify whether or not the customer satisfaction variable which was built by Nasmoco, partially and simultaneously had a positive influence towards the customers loyalty of Nasmoco.

The research had been conducted to the customer of Nasmoco service center. The data collection technique was questionnaires. Meanwhile the data analysis technique used was Multiple Regression Analysis. The research obtained the equation of :

$$Y = -0.081 + 0,287 X_1 + 0,268X_2 + 0,270 X_3 + 0,247 X_4$$

The analysis results indicated that four independent variables consisting of : service quality, staff performance, service center facility, and service tariff, partially and simultaneously influenced the customer loyalty of Nasmoco.