

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN *HANDPHONE* MERK NOKIA

Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Sanata Dharma
Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen

Tujuan dari penelitian ini adalah, untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen *handphone* merk Nokia.

Sampel adalah sebagian Mahasiswa Universitas Sanata Dharma Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen sebanyak 100 orang yang menggunakan *handphone* merk Nokia. Teknik analisis data yang digunakan adalah, 1) analisis persentase untuk mengetahui karakteristik konsumen *handphone* merk Nokia, 2) indeks kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan 3) skala likert untuk mengetahui loyalitas konsumen 4) analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen *handphone* merk Nokia

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, 1) mayoritas konsumen *handphone* merk Nokia adalah pria sebanyak 60%, dan memiliki uang saku per bulan sebesar Rp 500.001,00,- sampai Rp. 1.000.000,00,- sebanyak 45%. 2) para konsumen *handphone* merk Nokia merasa puas terhadap seluruh atribut-atribut yang ditawarkan oleh *handphone* merk Nokia, 3) terdapat 76 reponden yang menyatakan loyal dan sangat loyal terhadap *handphone* merk Nokia 4) terdapat pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen *handphone* merk Nokia. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan $t_{hitung} (7.583) > t_{tabel} (1,980)$

ABTRACT

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SATISFACTION TO COSTUMERS LOYALTY TOWARDS NOKIA CELLPHONES

A Case Study On Students At Sanata Dharma University

Economic Faculty Management Departement

The purpose of the research was to determine whether or not costumers satisfaction affects costumers loyalty towards Nokia cellphones.

Samples were taken from 100 students of the management class of the Sanata Dharma University Economics Faculty Management Departement who used Nokia cellphones. The data analysis methods used were, 1) Percentage Analysis to determine the characteristics of Nokia cellphones costumers, 2) Costumers satisfaction index to determine the satisfaction level, 3) Likert Scale to determine costumers loyalty, 4) Simple Regression Analysis to determine the influence of costumers satisfation to their loyalty towards Nokia cellphones.

The research found out that, 1) the majority of Nokia cellphones costumers were male (approx. 60%), with monthly allowance from Rp. 500.001,00 up to Rp. 1.000.000,00 (45%). 2) most of nokia cellphones costumers were satisfied by the attributes and accessories offered by Nokia, 3) 76 respondents claimed to be loyal, even very loyal to Nokia cellphones, 4) costumers satisfaction did affect costumers loyalty towards Nokia cellphones. This could be proven by determined value of $t (7.583) >$ critical value of $t (1,980)$.