

## ABSTRAK

### **PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN PADA ATRIBUT PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN Studi Kasus Mie Instant Indomie dan Mie Sedaap**

**KRISTIANA YUDI KEFAYANTI  
UNIVERSITAS SANATA DHARMA  
YOGYAKARTA  
2007**

Tujuan penelitian ini adalah (1). Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada atribut produk Indomie maupun Mie Sedaap, (2). Untuk mengetahui adanya pengaruh kepuasan konsumen pada atribut-atribut produk Indomie maupun Mie Sedaap terhadap loyalitas pelanggan.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan metode kuesioner, wawancara dan kepustakaan. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel penelitian berjumlah 100 orang. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah (1). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. (2). Analisis Regresi Berganda untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen pada atribut-atribut produk terhadap loyalitas.

Berdasarkan hasil analisis Indeks Kepuasan Pelanggan diketahui bahwa konsumen tidak puas terhadap atribut-atribut produk Indomie. Pada Mie Sedaap diketahui pula konsumen tidak puas terhadap atribut-atribut produk.

Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa ada pengaruh kepuasan konsumen pada atribut-atribut produk terhadap loyalitas pelanggan.

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION CONCERNING  
THE PRODUCT ATTRIBUTES ON CUSTOMER LOYALTY  
Case Study Indomie and Mie Sedaap**

**KRISTIANA YUDI KEFAYANTI  
SANATA DHARMA UNIVERSITY  
YOGYAKARTA  
2007**

This research aims to know 1) the level of satisfaction of Indomie and Mie Sedaap customers. 2) the influence of the satisfaction on the loyalty of Indomie and Mie Sedaap customer.

The data gathering techniques used are questionnaire, interview and literature. Samples are taken based on purposive sampling method. The samples consist of 100 people. The data analysis techniques are 1) customer satisfaction index used to measure the level of customer satisfaction. 2) multiple regression analysis to measure the influence of customer satisfaction concerning the product attributes on customer loyalty.

The analysis of customer satisfaction index, it shows 1) that the customers were unsatisfied with the attributes of Indomie product. 2) that the customers were unsatisfied with the attributes of Mie Sedaap product.

The result of multiple regression analysis shows that there was an influence of customer satisfaction on customer loyalty.