

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA *NOTEBOOK ACER* (Studi kasus pada Pengguna *Notebook Acer* di Wilayah Pedukuhan Krodan, Paingan Sleman Yogyakarta)

LUSSY APRILIANTI
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2009

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan konsumen pengguna *Notebook Acer*, untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat loyalitas konsumen pengguna *Notebook Acer*, untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan konsumen pengguna *Notebook Acer* berdasarkan jenis kelamin dan jenis pekerjaan, untuk mengetahui perbedaan tingkat loyalitas konsumen pengguna *Notebook Acer* berdasarkan jenis kelamin dan jenis pekerjaan dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pengguna *Notebook Acer*.

Jenis penelitian yang dilakukan berupa studi kasus pada pengguna *Notebook Acer* di Wilayah Pedukuhan Krodan, Paingan Sleman Yogyakarta. Subyek penelitian ini adalah pengguna *Notebook Acer* di daerah Paingan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner atau angket. Analisis data penelitian menggunakan *mean* aritmatik, *independent sample t-test*, ANOVA dan regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil analisis data dapat ditarik kesimpulan konsumen memiliki kepuasan yang tinggi terhadap produk *notebook Acer*. Konsumen memiliki loyalitas yang tinggi terhadap produk *notebook Acer*. Hasil penelitian juga menunjukkan terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen pengguna *Notebook Acer* berdasarkan jenis kelamin. Nilai *mean* menunjukkan kepuasan dan loyalitas konsumen wanita lebih tinggi dibandingkan konsumen pria. Berdasarkan analisis ANOVA diketahui terdapat perbedaan kepuasan dan loyalitas konsumen berdasarkan jenis pekerjaan. Nilai *mean* menunjukkan loyalitas konsumen pelajar atau mahasiswa lebih tinggi dibandingkan loyalitas konsumen berdasarkan jenis pekerjaan pegawai swasta, pegawai negeri dan wiraswata. Secara berurutan kepuasan dan loyalitas konsumen yaitu kepuasan dan loyalitas konsumen yang memiliki jenis pekerjaan mahasiswa atau pelajar, pegawai swasta, pegawai negeri dan wiraswata. Kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, hal ini berarti semakin tinggi kepuasan konsumen maka semakin tinggi juga loyalitas konsumen.

Kata-kata kunci: Kepuasan, Loyalitas, Jenis Kelamin, Pekerjaan

ABSTRACT

The aims of this study were to measure the Acer notebook consumers' satisfaction level and loyalty level, to recognize the different of Acer notebook consumers' satisfaction level based on sex and profession, and to identify the influence of consumers' satisfaction toward consumers' loyalty of Acer notebook user.

This research was cases study. The respondents of this research were Acer notebook users in *Krodan, Paingan* area. The data are gathered by to questionnaire technique. The data analyses used in this research are *Arikmatik* Mean, Independent Sample t-test, ANOVA, and Simpel Linear Regression.

Based on the data analysis, the research found that Acer notebook users had high level of satisfaction toward the brand. The research also found that Acer notebook users had high level of loyalty toward the brand. The study also found that there was diverse in the satisfaction level and loyalty level of Acer notebook users based on sex. The mean score showed that satisfaction and loyalty level of female users was higher than the male users toward the brand. The mean score also showed that satisfaction and loyalty level of students was the highest amongst private employee, civil servant, and entrepreneur. The satisfaction of the consumers had positive influence toward the consumers' loyalty. This indicated that the higher of consumers' satisfaction, the higher the consumer loyalty was.

Key word: Satisfaction, Loyalty, Sex, Profession