

**ABSTRAK**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN PADA  
MINYAK PELUMAS CASTROL**

Studi Kasus Pada Bengkel Kurnia Agung Yogyakarta

**Junsen Come Bunga**

**Universitas Sanata Dharma**

**2007**

Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui apakah secara simultan harga, kualitas, promosi dan kemasan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada minyak pelumas Castrol, dan (2) untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada minyak pelumas Castrol.

Penelitian ini dilaksanakan dibengkel Kurnia Agung, Jl. Ring Road Utara No.21 Maguwoharjo, Depok Sleman Yogyakarta. Subyek penelitian ini adalah konsumen pengguna oli Castrol yang telah menggunakan oli Castrol lebih dari tiga kali. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Obyek yang diteliti meliputi harga, kualitas, promosi, kemasan dan loyalitas konsumen. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan teknik regresi linier berganda yang bertujuan menjawab tujuan penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh dari faktor harga, kualitas, promosi dan kemasan baik secara parsial maupun simultan terhadap loyalitas konsumen pada minyak pelumas Castrol.

**ABSTRACT**  
**ANALYSIS FACTORS TO INLUENCE**  
**CUSTOMERS LOYALTY**  
**IN CASTROL OIL**

A Study Case on Kurnia Agung Shop Yogyakarta

**Junscen Come Bunga**  
**Universitas Sanata Dharma**  
**2007**

The purpose of the research was to find out the influence of the price, quality, advertisement and packing to the customers loyalty partially and simultaneously.

The research was done in Kurnia Agung Shop in Ring Roud North 21 Maguwoharjo, Depok Sleman Yogyakarta. The Subject of the research was Castrol oil customers to used Castrol oil more than three time. The samples were 100 respondents. The object of the research were price, quality, advertisement, packing and customers loyalty. The technique of the data collecting was questioner. The technique of data analysis was multiple linear regression technique in order to answer the purpose of research.

The result of the research indicated that there was an influence of the price, quality, advertisement and packing to the customers loyalty in Castrol oil way partially and simultaneously.