

ABSTRAK
ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PEMBENTUKAN LOYALITAS
Studi pada Toko Sepeda Agung, Cilacap

Ronald Nugroho
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2010

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh atribut yang berhubungan dengan produk, atribut yang berhubungan dengan pelayanan, atribut yang berhubungan dengan pembelian baik secara simultan dan parsial terhadap loyalitas konsumen.

Penelitian ini adalah studi kasus pada masyarakat Cilacap, Jawa Tengah. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Sampel yang diteliti sebanyak 100 responden. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Uji Validitas menggunakan teknik *Korelasi Produk Moment (Pearson)* dan Uji Reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F dan Uji t pada taraf signifikansi 5%.

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa konsumen memiliki kepuasan yang tinggi pada atribut yang berhubungan dengan produk, atribut yang berhubungan dengan pelayanan, atribut yang berhubungan dengan pembelian. Variabel kepuasan konsumen yang terdiri dari atribut yang berhubungan dengan produk, atribut yang berhubungan dengan pelayanan, atribut yang berhubungan dengan pembelian baik secara simultan maupun secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen dan besar pengaruhnya yaitu sebesar 58,8% dalam meningkatkan loyalitas konsumen.

Kata kunci : *Atribut yang berhubungan dengan produk, Atribut yang berhubungan dengan pelayanan, Atribut yang berhubungan dengan pembelian, Kepuasan Dan Loyalitas.*

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON THE INFLUENCE OF CONSUMER'S SATISFACTION TOWARDS CONSUMER'S LOYALTY A Study on Consumer's of Agung Bicycle Shop, Cilacap

**Ronald Nugroho
Faculty of Economics
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2010**

The research is aimed to find out: both partial and simultan influence of attributes related to the product, attributes related to service, attributes related to purchase on consumer's loyalty.

The research was a case study conducted at Cilacap regency, Central Java. The data collecting technique used was questionnaire. The sample was as many as 100 respondents. The sampling technique used was purposive sampling. Correlation Product Moment Pearson and Cronbach's Alpha were employed as the instrument for validity and reliability test. The data analysis technique used in this research were Multiple Linear Analysis, F-test and T-test for signification 5%.

The research found that consumer's had high satisfaction for attributes related to the product, attributes related to service, attributes related the purchase. The variable of consumer's satisfaction were attributes related to the product, attributes related to service, attributes related the purchase both partially or simultaneously had significant influence on consumer's loyalty shown by the amount of R square of 58,8%

Key words : *Attributes Related To The Product, Attributes Related To Service, Attributes Related To Purchase, Satisfaction and Loyalty.*