

ABSTRAK

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
PELANGGAN TELEPON SELULER MEREK NEXIAN**

Studi kasus pada pelanggan handphone merek Nexian di Wilayah Kecamatan Pringgodani,
Kabupaten Sleman, DIY

Pascalis Apri Bornok H.M.
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah factor seperti produk ,harga, dan promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan telepon seluler merek Nexian baik secara parsial dan berganda atau bersama-sama. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Penelitian ini dilakukan di Wilayah Kecamatan Pringgodani, Kabupaten Sleman, DIY. Dengan jumlah responden yang di ambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 16.0. Dari hasil penelitian diketahui bahwa factor produk, harga, dan promosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan telepon seluler merek Nexian. Untuk factor produk, harga, dan promosi secara berganda atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan telepon seluler merek Nexian. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa factor produk, harga,dan promosi berpengaruh sebesar 32,1% terhadap loyalitas konsumen telepon seluler merek Nexian, sedangkan sisanya sebesar 67,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

ABSTRACT

**ANALYSIS THE FACTORS INFLUENCING LOYALTY CONSUMER
MOBILE PHONE OF BRAND NEXIAN**

Case study of consumer handphone brand Nexian at Region of Subdistrict
Pringgodani, Regency Sleman, DIY

Pascalis Apri Bornok H.M.
University of Sanata Dharma
Yogyakarta
2013

The research aimed to identify whether the factor such as product, price and promotion effect to the loyalty consumer mobile phone of brand Nexian either through partially and doubled or together. The data gathering method that was used in this research was questionnaire method. This research took place of Subdistrict Pringgodani, Regency Sleman, DIY The respondents of this research were 100 respondents. The sampling gathering technique that the researcher used in this research was Non Probability Sampling. The data analysis technique that was used in this research was multiple linear regression by using SPSS 16.0 program. From this research, it was found that the product, the price, and promotion partially affected to the consumer loyalty of consumer mobile phone of brand Nexian. Then, the factors of the product, the price and promotion effected to loyalty of consumer mobile phone of brand Nexian significantly. The result of coefficient determination analysis (R^2) indicated that the factor of product, price and promotion effected 32,1% to loyalty consumer mobile phone of brand Nexian. Then, the rest 67,9% was affected by other variables that was not included in the model of this research.