

ABSTRAK

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS
KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA *HANDPHONE* SAMSUNG
MODEL *TOUCHSCREEN***

Studi Kasus : Konsumen *Handphone* Samsung Kota Yogyakarta

Rindyantika Guanto
Universitas Sanata Dharma
2012

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mendapatkan informasi mengenai karakteristik dari konsumen pengguna *handphone* merek Samsung model *touchscreen*, (2) untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pengguna *handphone* merek Samsung model *touchscreen*, dan (3) untuk mengetahui seberapa tinggi loyalitas terhadap *handphone* merek Samsung model *touchscreen*.

Penelitian ini dilakukan dari bulan Juli – Agustus 2011 pada pengguna *handphone* Samsung di kota Yogyakarta beberapa konter-konter *handphone*, antara lain Naswa Cellular, Flash Phone, Satria Phone, Anda Celluler, Cellindo Phone dan 3 wilayah lainnya (Mrican, Babarsari, Seturan). Pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna *handphone* Samsung model *touchscreen* di kota Yogyakarta. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linier berganda untuk menjawab tujuan penelitian. Hasil penelitian dari tiap masalah adalah (1) umur responden yaitu 15 – 25 tahun, konsumen didominasi oleh laki-laki, pendidikan terakhir konsumen didominasi SMA/ sederajat, besarnya uang saku (pelajar/mahasiswa/ sederajat) adalah Rp 700.000 – 999.999 sedangkan pendapatan untuk yang telah berkeluarga tidak ada bedanya (2) faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap *handphone* merek Samsung adalah manfaat, kualitas, layanan purna jual, dan harga (3) tingginya loyalitas konsumen adalah berada pada tingkat cukup loyal.

ABSTRACT

**THE ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING CONSUMER LOYALTY TO
THE BRAND OF MOBILE PHONE USERS SAMSUNG TOUCHSCREEN
MODELS**

The Study Case : Samsung mobile phone consumer in Yogyakarta

Rindyantika Guanto
Sanata Dharma University
2012

This research attempts (1) to get an information about characteristics of Samsung touchscreen mobile phone consumer, (2) to identify what factors affect consumer loyalty of Samsung touchscreen mobile phone, and (3) to identify how high the consumer loyalty to Samsung touchscreen mobile phone is.

This research is started from 2011, in July up to August at some Samsung mobile phone stores, there are Naswa Cellular, Flash Phone, Satria Phone, Anda Cellular, and Cellindo Phone and 3 other areas (Mrican, Seturan, and Babarsari). The data collecting is done by questionnaire. The population of this research is Samsung touchscreen mobile phone consumer in Yogyakarta. The sample is 100 respondents. The sampling method is convenience sampling. The sample collecting uses Multiple Regression to answer this research. The conclusions of research are (1) the characteristic of consumer is dominated by 15-25 years old, the last education is senior high school / commensurate, amount of allowance (student / college student / commensurate) is Rp 700.000 – 999.999, at the time the income who has a family, there's no difference, (2) the factors that affect consumer loyalty to Samsung mobile phone in this research are benefit, quality, after-sales service, and price, (3) and the level of consumer loyalty is at sufficiently loyal level.