

## **ABSTRAK**

# **ANALISIS LOYALITAS KONSUMEN PADA PRODUK PASTA GIGI PEPSODENT**

**STUDI KASUS DI KELURAHAN GOWONGAN KECAMATAN JETIS  
KOTAMADYA YOGYAKARTA**

**Andri Hadi Prasetyo  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2001**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui loyalitas konsumen pada produk pasta gigi Pepsodent, atribut yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas konsumen pada produk pasta gigi Pepsodent.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner, wawancara dan kepustakaan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 60 responden dengan metode convenience. Teknik analisa data yang digunakan untuk mengetahui loyalitas konsumen adalah dengan skala Likert, untuk mengetahui atribut yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas konsumen digunakan analisis regresi berganda.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden yang membeli dan mengkonsumsi pasta gigi Pepsodent adalah wanita (81,67%), usia 31-37 tahun (28,33%), tingkat pendidikan lulus SMU/ sederajat (73,33%), tingkat pekerjaan adalah lain-lain (50%). Lain-lain disini kebanyakan dari mereka adalah ibu rumah tangga, serta tingkat pendapatan Rp. 251.000,00 – Rp. 500.000,00 (23,33%). Setelah dilakukan penghitungan kuisioner mengenai loyalitas konsumen diperoleh hasil total 975. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas konsumen adalah sangat tinggi. Atribut yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas konsumen adalah kualitas, setelah diperoleh hasil dari uji-t yaitu sebesar  $t\text{-hitung} = 5,666$  yang lebih besar dari  $t\text{-tabel} = 1,96$  atau lebih besar dari  $t\text{-hitung}$  variabel lainnya.

## **ABSTRACT**

# **AN ANALYSIS ON THE CUSTOMERS' LOYALTY ON PEPSODENT TOOTH PASTE PRODUCT**

**A CASE STUDY AT GOWONGAN, JETIS, YOGYAKARTA**

**Andri Hadi Prasetyo  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2001**

The purpose of this research was to know the customers' loyalty on the Pepsodent tooth paste product, an attribut which was dominant in influencing the costumers' loyalty on this product.

The technique of data gathering in this study were questionnaire, interview, and literature study. The research used 60 respondents for the sample with the convenience method. The technique of data analysis was Likert Scale, whereas the multiple regression was used to know the attribute which was dominant in influencing the customers' loyalty.

The result of study were many of the respondents who bought and consumed Pepsodent were women (81,67%), aged between 31-37 (28,33%), Senior High Schools (73,33%), working (50%). The other results obtained were that consumers were housewives, earned Rp. 251.000,00 to Rp. 500.000,00 (23,33%). After calculating questionnaire about consumers' loyalty, it was concluded that the customers' loyalty was high. The dominant attribute which influenced the customers' loyalty was the quality. From the t-test, it was explained that the calculation was 5,666 which was bigger that t-table=1,96 or was bigger than the other t-calculation variables.