

**ABSTRAK**  
**ANALISIS**  
**PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP**  
**LOYALITAS PELANGGAN**  
**Studi Kasus pada PT Bernas di Yogyakarta**

**Aloysius Daga**  
**Universitas Sanata Dharma**  
**Yogyakarta**  
**2002**

Penelitian ini merupakan suatu studi kasus pada PT Bernas di Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui apakah ada pengaruh atribut produk terhadap loyalitas pelanggan; (2) sekelompok atribut produk apa saja yang membentuk loyalitas pelanggan; (3) atribut produk apa yang menjadi prioritas utama bagi pelanggan.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner dan meneliti dokumen perusahaan. Data yang dicari adalah gambaran umum perusahaan, pendapat pelanggan terhadap atribut produk dan pendapat pelanggan terhadap atribut produk terpenting. Teknik analisis data masalah pertama dan kedua menggunakan *Cochran Q test* sedangkan teknik analisis data untuk masalah ketiga menggunakan angka indeks.

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis data diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) ada pengaruh atribut produk terhadap loyalitas pelanggan; (2) sekelompok atribut produk yang membentuk loyalitas pelanggan adalah keaktualan berita, kelengkapan berita, harga, ketepatan waktu tiba, berita yang dimuat dapat dipercaya dan kemudahan memperoleh koran; (3) atribut yang menjadi prioritas pelanggan adalah keaktualan berita.

**ABSTRACT**  
**AN ANALYSIS**  
**ON THE PRODUCT'S ATTRIBUTES INFLUENCE TOWARD**  
**CUSTOMER LOYALTY**  
**A Case Study at PT Bernas in Yogyakarta**

**Aloysius Daga**  
**Sanata Dharma University**  
**Yogyakarta**  
**2002**

This research was a case study at PT Bernas in Yogyakarta. The purposes of this research were: to know (1) whether there was an influence of the attributes product toward customer's loyalty; (2) which product attributes that build customer loyalty; (3) what product attributes that become the first priority for the customer.

The data was gathered using interview, questionnaire and documentation. The data used for research were the data regarding to the general description of PT Bernas in Yogyakarta, the customer's opinion about the product attributes of Bernas and the customer's opinion about the most important product attribute of Bernas for them to be used. The technique of data analysis for the first and second problem was Cochran Q test, and for the third problem, the technique of data analysis was Index Value Technique.

Based on the result of data analysis, the research concluded that: (1) product attributes influenced customer's loyalty; (2) the group of product attributes that built customer's loyalty were the actuality of the news, the completeness of the news, the price, the punctuality of the delivery, the reliable news, and the easiness to get the newspaper itself; (3) the product attribute that became the first priority for the customer of PT Bernas Yogyakarta was the actuality of news.