

ABSTRAK

ANALISIS ATRIBUT PRODUK YANG MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN

**Studi kasus pada PT Galang Putra Dewata
(Elang Express) Yogyakarta**

**Agnessa Hilma Pramesti
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2008**

Penelitian ini merupakan studi kasus pada PT Galang Putra Dewata (Elang Express) Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada bulan May 2007. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) apakah produk yang ditawarkan PT Galang Putra Dewata (Elang Express) Yogyakarta berpengaruh dalam membentuk loyalitas pelanggan, (2) sekelompok atribut produk apa saja yang membentuk loyalitas pelanggan, (3) atribut produk apa yang menjadi prioritas utama bagi pelanggan untuk menggunakan jasa PT Galang Putra Dewata (Elang Express) Yogyakarta.

Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang telah menggunakan jasa PT Galang Putra Dewata (Elang Express) Yogyakarta. Dari populasi yang ada, diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Untuk memperoleh data, penulis menggunakan data yang diambil dari data perusahaan dan kuesioner yang diambil dari responden. Untuk menjawab masalah pertama dan kedua menggunakan Cochran Q Test, sedangkan untuk menjawab masalah ketiga menggunakan Nilai Indeks.

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa (1) atribut produk berpengaruh membentuk loyalitas pelanggan, (2) atribut produk yang lebih mendukung terciptanya loyalitas pelanggan adalah jaminan keamanan, harga, pengiriman barang tepat waktu, kecepatan pelayanan dan keramahan karyawan, (3) atribut produk yang menjadi prioritas utama bagi pelanggan PT Galang Putra Dewata (Elang Express) Yogyakarta adalah jaminan keamanan.

ABTRACK

AN ANALYSIS ON PRODUCT ATTRIBUTES WHICH INFLUENCE CUSTOMER LOYALTY

A Case Study at PT Galang Putra Dewata (Elang Express) Yogyakarta

**Agnessa Hilma Pramesti
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2008**

This study was conducted at PT Galang Putra Dewata (Elang Express) Yogyakarta. This study was done in May 2007. This study aims to analyse (1) whether the products offered by PT Galang Putra Dewata (Elang Express) Yogyakarta contribute to customer loyalty, (2) which group of product attributes have shaped customer loyalty, and (3) what kind of product attributes are the first priority for the customer in using the service of PT Galang Putra Dewata (Elang Express) Yogyakarta.

The population of this research is the customers who have used the service of PT Galang Putra Dewata (Elang Express) Yogyakarta. From the population, 100 respondents were taken by using purposive sampling technique. To get the data, the writer used data that were taken from the company's documents and by distributing questionnaires to the respondents. To answer the first two questions, Cochran Q test was used, whereas the third question was answered by using Indeks Value.

From the study it was found out that (1) the product service attributes influenced the customers' loyalty, (2) the product service attributes which lead to higher customer loyalty were: safety guarantee, price, on-time delivery goods, speed of service and friendliness of the employee, (3) the customers' main priority in employing the product service attributes proposed by PT Galang Putra Dewata (Elang Express) Yogyakarta was the guarantee of safety.