

## ABSTRAK

### ANALISIS PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

Studi Kasus pada Tengkorak Kecil Tattoo Service Yogyakarta

Desiderius Jalu Wicaksono  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta, 2018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pada loyalitas konsumen. Penelitian ini dilakukan selama bulan Desember 2017 di studio tattoo Tengkorak Kecil *Tattoo Service* Yogyakarta. Penelitian ini menganalisis seberapa besar pengaruh kepuasan pada loyalitas konsumen. Sampel yang digunakan sebanyak 30 responden yang diambil menggunakan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen berpengaruh positif pada loyalitas konsumen Tengkorak Kecil *Tattoo Service*.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION  
ON CUSTOMER LOYALTY**

A Case Study on Tengkorak Kecil Tattoo Service at Yogyakarta

Desiderius Jalu Wicaksono  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta, 2018

This study aims to analyze the influence of customer satisfaction on customer loyalty. This research is conducted during December 2017 at Tengkorak Kecil Tattoo Service at Yogyakarta. This study analyzes the influence of customer satisfaction on customer loyalty. The sample size is 30 respondents who are chosen using accidental sampling method. The research instrument is questionnaire. The simple linear regression analysis is applied to analyze the data. The results of this study indicate that customer satisfaction positively influences customer loyalty at Tengkorak Kecil Tattoo Service. This is evidenced by the calculation of t test, with t count of 4.395 with a significant level of 0.000. This means that the influence of customer satisfaction on customer loyalty.

Keywords: Customer Satisfaction, Customer Loyalty