

## ABSTRAK

### PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN “Studi Kasus pada Bengkel **NASMOCO** cabang Magelang”

**Sigig Putro Pamungkas**

**012214245**

**Universitas Sanata Dharma**

**Yogyakarta**

**2007**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel pembentuk kepuasan konsumen yang dibangun Nasmoco secara parsial dan simultan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen akan Nasmoco.

Penelitian ini dilakukan dengan studi kasus pada pengguna jasa bengkel Nasmoco. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Secara matematis hasil dari analisis regresi linier berganda tersebut dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = -0.081 + 0,287 X_1 + 0,268X_2 + 0,270 X_3 + 0,247 X_4$$

Dari hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa keempat variabel independen yang terdiri dari: kualitas servis, kinerja staf, fasilitas bengkel, dan biaya servis secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen bengkel Nasmoco.

**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION VARIABLES  
TOWARDS THE CONSUMER LOYALTY  
A Case Study at the NASMOCO Magelang**

**Sigig Putro Pamungkas**

**012214245**

**Sanata Dharma University**

**Yogyakarta**

**2007**

The aim of the research was to identity whether or not the customer satisfaction variable which was built by Nasmoco, partially and simultaneously had a positive influence towards the customers loyalty of Nasmoco.

The research had been conducted to the customer of Nasmoco service center. The data collection technique was questionnaires. Meanwhile the data analysis technique used was Multiple Regression Analysis. The research obtained the equation of :

$$Y = -0.081 + 0,287 X_1 + 0,268X_2 + 0,270 X_3 + 0,247 X_4$$

The analysis results indicated that four independent variables consisting of : service quality, staff performance, service center facility, and service tariff, partially and simultaneously influenced the customer loyalty of Nasmoco.