

ABSTRAK

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN
“Studi Kasus pada Konsumen Mitra Elegance Celular”**

Hanung Rudistyo Leo

012214039

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2007

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel kepuasan konsumen yang dibangun Mitra Elegance Celular berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan studi kasus pada pengguna jasa *service handphone* di Mitra Elegance Celular. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis masalah kepuasan konsumen, analisis masalah loyalitas konsumen, analisis regresi sederhana dan uji t.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kepuasan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu loyalitas konsumen Mitra Elegance Celular.

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS
THE CONSUMER LOYALTY
“A Case Study at the Mitra Elegance Celular”**

Hanung Rudistyo Leo

012214039

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2007

The aim of this research was to identify the influence of customers satisfaction on consumers loyalty.

The research had been conducted to the customer of Mitra Elegance Celular service center. The data collection technique was distributing the questionnaires, meanwhile the data analysis technique used in this research was Customers Satisfaction Analysis (IKP), Simple Regression Analysis, and T Test.

The analysis results indicated customer satisfaction influenced the consumers loyalty of Mitra Elegance Celular.