

## ABSTRAK

### **PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA SMARTPHONE SAMSUNG**

Studi Kasus pada Mahasiswa Kampus I Mrican Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta

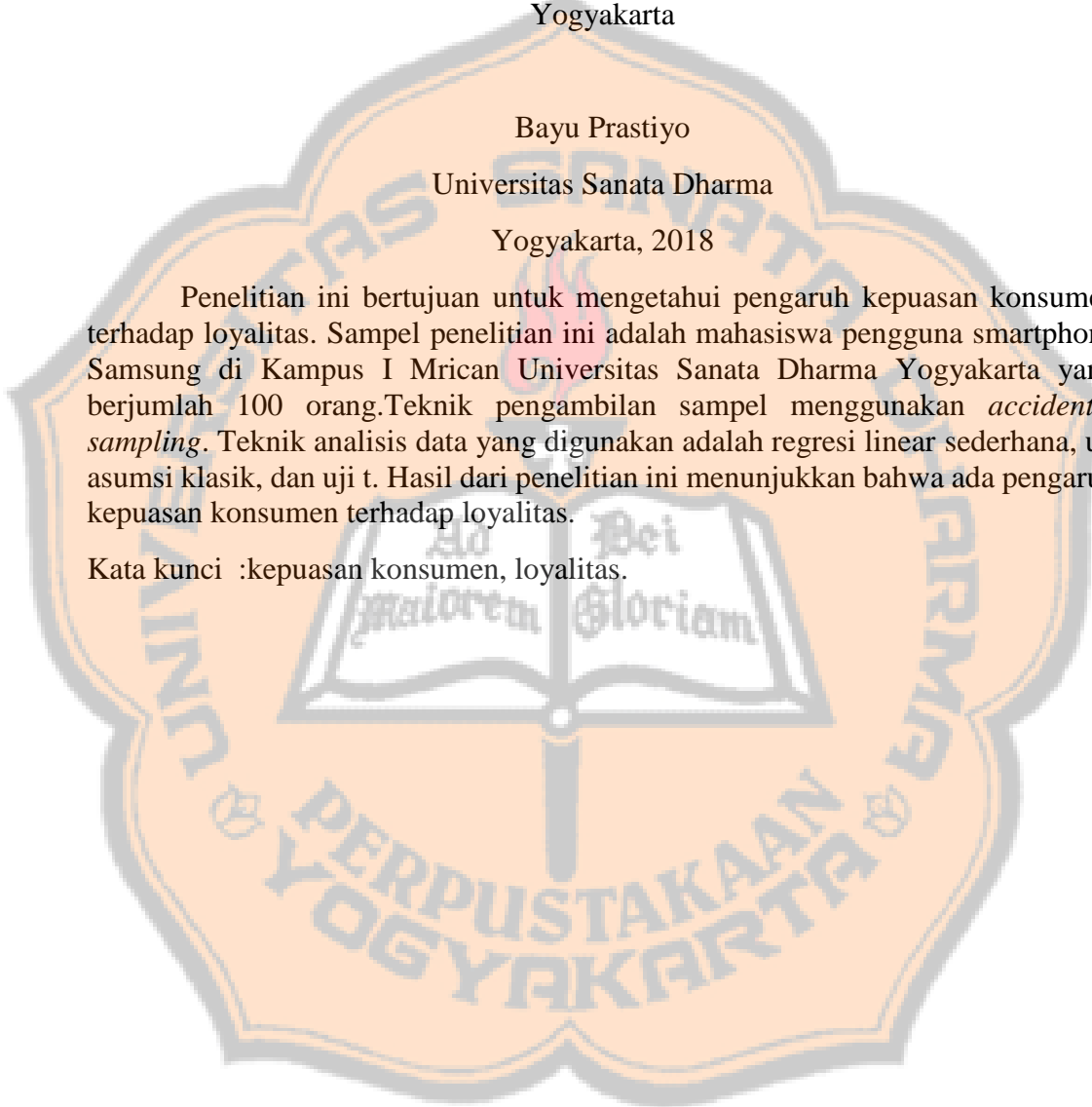
Bayu Prastiyo

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta, 2018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa pengguna smartphone Samsung di Kampus I Mrican Universitas Sanata Dharma Yogyakarta yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana, uji asumsi klasik, dan uji t. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas.

Kata kunci :kepuasan konsumen, loyalitas.



**ABSTRACT**

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION ON THE LOYALTY  
OF SAMSUNG SMARTPHONE USERS**

A Case Study on Campus I Mrican Sanata Dharma University Yogyakarta

Bayu Prastiyo

University Sanata Dharma

Yogyakarta, 2018

This study aims to determine the effect of customer satisfaction on loyalty. The sample of this research are smartphone user in Campus 1 Sanata Dharma University of Yogyakarta which amounts to 100 people. Sampling technique used is accidental sampling. Data analysis techniques used is simple linear regression, and t-test. The results of this study indicated that there was influence of customer satisfaction on loyalty.

Keywords: customer satisfaction, loyalty.

