

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN STUDI PADA “GARASI 71 COFFEE” DI KOTA NGABANG KABUPATEN LANDAK, KALIMANTAN BARAT

Yulia Eyochika Aglatia Susanto
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Garasi 71 Coffee. Penelitian ini dilakukan selama bulan Januari 2019 sampai Februari 2019. Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang pernah berkunjung ke Garasi 71 Coffee selama Januari 2019 sampai Februari 2019. Pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 orang responden. Teknik analisis dilakukan dengan menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di Garasi 71 Coffee.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

**INFLUENCE OF SATISFACTION ON COSTUMER LOYALTY
STUDY ON “GARASI 71 COFFEE “, AT NGABANG TOWN
LANDAK DISTRICT, WEST BORNEO**

Yulia Eyochika Aglatia Susanto
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2019

This research aims to determine positive effect of satisfaction on costumer loyalty. This research was conducted on January of 2019 until February of 2019. The population of this research is costumers who had visited Garasi 71 Coffee in January of 2019 until February of 2019. The sampling was used by nonprobability sampling technique. The data of the research was acquired from 100 respondents by filling in the questionairre. The method of data analysis is using simple linear regression . The result of the research indicated that satisfacton had a positively influences on costumers loyalty at Garasi 71 Coffee.

Keywords : satisfaction, loyalty costumer.

