

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

Studi Pada Konsumen *Love Beauty And Planet* di Daerah Istimewa Yogyakarta

Baptista Varani Meidiana Widyaningtyas

Universitas Sanata Dharma

2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: pengaruh kepuasan konsumen secara signifikan terhadap loyalitas konsumen *Love Beauty And Planet* di Daerah Istimewa Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa atau mahasiswa yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta, yang pernah menggunakan minimal salah satu produk dari *Love Beauty And Planet*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data diperoleh dengan membagi kuesioner pada 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan aplikasi *SPSS 21*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen *Love Beauty And Planet*.

Kata kunci: kepuasan konsumen, loyalitas konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OG CONSUMER SATISFACTION ON CONSUMER LOYALTY

Studi on Consumers of Love Beauty And Planet in the Special Region of Yogyakarta

Baptista Varani Meidiana Widyaningtyas

Sanata Dharma University

2022

This study aims to determine: the influence of customer satisfaction significantly on consumer loyalty Love Beauty And Planet in the Special Region of Yogyakarta. The population in this study are university students who live in the Special Region of Yogyakarta that have used at least one product from Love Beauty And Planet. The sampling technique used was purposive sampling. The data was obtained by dividing the questionnaire into 100 respondents. The data analysis technique in this study is simple linear regression analysis using the SPSS 21 application. The results show that consumer satisfaction influence consumer loyalty Love Beauty And Planet.

Keywords: consumer satisfaction, consumer loyalty