

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS

Studi kasus Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Sanata Dharma

Albertus Jati Wibisono

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2016

Dalam penelitian ini, penulis bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan pada produk, harga, tempat, dan promosi terhadap loyalitas konsumen. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Sanata Dharma, yang disebarakan kepada 100 orang responden.

Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pada produk, harga, tempat dan promosi berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen, secara parsial kepuasan terhadap loyalitas hanya dipengaruhi pada harga.

Kata Kunci: Produk, Harga, Tempat, Promosi, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

THE SATISFACTION'S EFFECT TOWARD THE LOYALTY

The study case of Faculty of Science and Technology in Sanata Dharma University

Albertus Jati Wibisono

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2016

This study is aimed to determine the satisfaction's effects on the products, prices, places, and promotions of the costomer loyalty. The sampling was taken at the Faculty of Science and Techonology of Sanata Dharma University, which is distributed into 100 respondents.

The sampling is using accidental sampling technique. The data collection techniques are using questionnaire method. The data analysis is using multiple linear regression analysis. The results of this study show that the customer satisfaction on product, price, place and promotion give the simultaneous effect on costumer loyalty. Partially, the satisfaction to loyalty only influenced by the price.

Keywords: Product, Price, Place, Promotion, Consumer Loyalty