ABSTRAK

Deni Henri Halim, NIM : 43110110182. "PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA SEPEDA MOTOR HONDA MATIC (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Mercu Buana Kampus Menteng"

Dengan semakin banyaknya produsen yang terlibat pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menetapkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas atau kepuasan konsumen secara nyata (signifikan) mempengaruhi loyalitas konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban responden yang menjawab mayoritas setuju dan sangat setuju. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang mahasiswa/i Universitas Mercu Buana kampus Menteng yang menggunakan sepeda motor Honda matic. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan asosiatif, yaitu untuk mengetahui nilai variabel independent dan untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Teknik penganalisaan data yang dilakukan oleh penulis adalah dengan menggunakan analisa statistik, yaitu analisa regresi linear dan koefisien determinasi. Dimana nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0.427 atau 42,7% dan hal ini berarti kepuasan konsumen berkontribusi mempengaruhi loyalitas sebesar 42,7%. dan sisanya 57,3% merupakan kontribusi dari faktor-faktor lainnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen