

ABSTRAK

Konsumen dan perilakunya adalah misteri yang selalu menarik untuk dikaji dan dianalisa, karena siapapun, khususnya para produsen/pemasar pasti ingin tahu karakteristik konsumennya, karena itu adalah kunci keberhasilan mereka dalam memasarkan produknya. Tesis ini difokuskan pada penelitian tentang perilaku konsumen obat flu, termasuk kedalam perilaku konsumen adalah kepuasan dan loyalitas, karenanya penelitian ini juga mengukur hubungan antara kepuasan dan loyalitas, serta ada atau tidaknya perbedaan loyalitas antara konsumen pria dan wanita.

Penelitian ini tergolong kedalam penelitian deskriptif, oleh karenanya banyak menggunakan tabel distribusi frekuensi dan histogram untuk mengungkapkan hasil – hasil penelitiannya. Disamping itu juga digunakan uji hubungan (korelasi) untuk menguji hubungan antara kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap merek obat flu, serta uji beda (komparasi) untuk menguji ada tidaknya perbedaan loyalitas antara konsumen pria dan wanita terhadap merek obat flu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen telah cukup mengenal merek – merek obat flu yang beredar dipasaran, dan mereka loyal terhadap merek obat flu yang mereka minum dengan tingkatan loyalitas yang baik, serta ada perbedaan loyalitas antara konsumen pria dan wanita, dimana konsumen pria ternyata lebih loyal terhadap merek obat flu.

Kata kunci : perilaku konsumen, kepuasan dan loyalitas.

ABSTRACT

It's interesting when we try to explore and analyze the consumers and their behaviour, whoever, especially for the producer or marketer must be want to know about the character of their consumers, because that's the success key for selling their product. This kind of thesis was focused to research consumer behaviour of cold remedies product. The satisfaction and loyalty of customer are the part of consumer behaviour were also researched, especially to know the correlation between satisfaction and loyalty and to know whether any difference between men and women in loyalty.

The kind of this research is the descriptive one, so there are many kinds of distribution frequency tables and histograms had been used to explain the results of this research. On the other side it's used correlational test to test if any correlation between satisfaction and loyalty and compare means test to test whether any difference between men and women in loyalty.

The results of this research shows that the consumers have known about the brands of cold remedies in the market and they are loyal to the brand that they used. Really, there is difference between men and women in loyalty, where men more loyal to the brand of cold remedies than women.

Key word : consumer behaviour, satisfaction and loyalty