



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

ANALISIS LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP PRODUK SOCOLATTE DI PIDIE JAYA

ABSTRACT

ANALISIS LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP
PRODUK SOCOLATTE DI PIDIE JAYA

OLEH

Sarini Sri Utari/ Agribisnis Unsyiah

ABSTRAK

Loyalitas konsumen merupakan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Loyalitas merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewaseseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas dan kepuasan konsumen serta hubungan antara kepuasan dengan loyalitas konsumen terhadap produk Socolatte di Pidie Jaya. Data dianalisis menggunakan uji regresi logistik biner dan uji chi square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor merek, harga, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen sedangkan kebiasaan tidak berpengaruh signifikan. Kepuasan konsumen dipengaruhi signifikan oleh faktor kualitas pelayanan, preferensi, dan kemudahan. Kepuasan konsumen memiliki hubungan signifikan terhadap loyalitas konsumen dalam mengkonsumsi produk Socolatte di Pidie Jaya.

Kata Kunci : Loyalitas Konsumen, Kepuasan Konsumen, Faktor-Faktor Loyalitas, Faktor-Faktor Kepuasan.

â€f

ANALYSIS OF CONSUMER LOYALTY TO PRODUCTS SOCOLATTE
IN PIDIE JAYA

By

Sarini Sri Utari/Agribusiness Syiah Kuala University

ABSTRACT

Consumer loyalty is the loyalty of someone on a product, goods and services. Loyalty is a manifestation and continuation of consumer satisfaction. Consumer satisfaction is feeling happy or disappointed someone who comes from a comparison between his impression of the performance. The purpose of this study was to determine the factors that influence loyalty and customer satisfaction as well as the relationship between satisfaction and customer loyalty to the product Socolatte in Pidie Jaya. Data were analyzed using binary logistic regression and chi square test. The results showed that the factor of brand, price, and quality of products significantly influence consumer loyalty while customs had no significant effect. Consumer satisfaction is influenced significantly by factors of service quality, preference and convenience. Consumer satisfaction has a significant relationship to the loyalty of consumers to products Socolatte in Pidie Jaya.

Keywords: Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Factors Loyalty, Satisfaction Factors.