

ABSTRAK

NELA KUSUMAWATI, Pengaruh Gaya Hidup, Kualitas Produk dan Fanatisme Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone iPhone di Wilayah Jakarta Barat (Dibimbing Oleh Abdurrahman, SKM.MM).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gaya hidup, kualitas produk dan fanatisme terhadap loyalitas pelanggan smartphone iPhone di wilayah Jakarta Barat. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Sampel yang diambil sebanyak 109 responden yakni konsumen yang membeli dan menggunakan Smartphone iPhone. Penentuan sampel dengan teknik *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Gaya Hidup berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone iPhone di wilayah Jakarta Barat, Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone iPhone di Wilayah Jakarta Barat, Fanatisme berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone iPhone di Wilayah Jakarta Barat. Variabel yang berpengaruh adalah Fanatisme terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone iPhone di Wilayah Jakarta Barat.

Saran penelitian ini adalah perusahaan Apple Inc diharapkan terus mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap produk sehingga menciptakan loyalitas pelanggan yang sudah baik dibenak konsumen. Serta melakukan inovasi dan berkreasi dalam menciptakan produk-produknya sehingga dapat memberikan produk yang lebih berkualitas serta lebih bervariasi mengikuti trend sesuai kebutuhan konsumen dari para pesaing, dan dapat meningkatkan keyakinan kepada konsumen bahwa produk smartphone iPhone adalah produk yang aman, handal, berkualitas dan menjadi pilihan pertama bagi konsumen.

Kata Kunci: Gaya Hidup, Kualitas Produk, Fanatisme dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

NELA KUSUMWAWATI, *Influence of Lifestyle, Quality Product and Fanatism to Customer Loyalty of Smartphone iPhone in districts area Jakarta Barat (Supervised by Abdurrahman, SKM.MM)*

This purpose at this research is to determine Lifestyle, Quality Product and Fanatism Influence of the product Smartphone iPhone to Customer Loyalty in district area Jakarta Barat. Data analysis techniques using multiple linear regression analysis. The sample in this research were taken by 109 respondents. Sampling with purposive techniques.

Based on the results of the research it can be concluded that Lifestyle has positive impact on Customer Loyalty of the product Smartphone iPhone in Jakarta Barat. Quality Produk has positive impact on Customer Loyalty of the product Smartphone iPhone in Jakarta Barat. Fanatism has positive impact on Customer Loyalty of the product Smartphone iPhone in Jakarta Barat.. The dominant variabel effect is Fanatism to Customer Loyalty.

The suggestion of this research is that Apple Inc. company is expected to continue to maintain and increase customer trust in the product so as to create good customer loyalty in the minds of consumers. As well as innovating and being creative in creating products so that they can provide higher quality and more varied products to follow trends according to consumer needs from competitors, and can increase confidence in consumers that iPhone smartphone products are safe, reliable, quality products and become a choice. a first for consumers.

Keyword : Lifestyle, Quality Product, Fanatism and Customer Loyalty