

ABSTRAKSI

Andhika Sandy Utama. “Analisis Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas Konsumen Terhadap Pelumas Shell Helix HX-5 di Bengkel ADS Prima Service Karawaci, Tangerang”. Penelitian ini dibimbing oleh Rina Anindita.

Pada umumnya pengguna kendaraan beranggapan bahwa fungsi utama oli hanyalah sebagai pelumas mesin, padahal oli memiliki fungsi lain yang tidak kalah penting, yakni antara lain sebagai pelindung dari karat, pendingin, pembersih dan penutup celah pada dinding mesin. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan kepuasan dengan loyalitas konsumen terhadap Pelumas Shell Helix HX-5.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Populasinya adalah orang yang membeli dan menggunakan pelumas Shell Helix HX-5 yang sedang berada di Bengkel ADS Prima Service dan berdomisili di wilayah Imam Bonjol, Karawaci, Tangerang. Adapun yang menjadi kriteria di dalam pengambilan sampel adalah konsumen yang sudah membeli dan menggunakan pelumas Shell Helix HX-5.

Berdasarkan hasil penelitian kepada 81 orang responden dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan pelumas Shell Helix HX-5 dapat disimpulkan bahwa konsumen pelumas Shell Helix HX-5 di Bengkel ADS Prima Service Karawaci, Tangerang termasuk kedalam kategori puas.

Dari lima tingkatan loyalitas merek, yaitu *switcher*, *habitual buyer*, *satisfied buyer*, *liking the brand*, dan *committed buyer*, berdasarkan hasil perhitungan tingkatan loyalitas dari 81 orang responden didapatkan bahwa konsumen di Bengkel ADS Prima Service Karawaci, Tangerang termasuk pada tingkatan *liking the brand*. Hal ini berarti konsumen menyukai merek Shell Helix HX-5.

Berdasarkan hasil pembahasan bahwa variabel kepuasan konsumen (X) mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan variabel loyalitas konsumen (Y). Hal ini terbukti dari nilai korelasi rank spearman.