

ABSTRAKSI

AWAL BAGUS RAMADHAN. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Merek Seize (dibimbing oleh ibu Rojuaniah).*

Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Di dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan adalah variabel Independent (X) dan variabel Dependent (Y) loyalitas pelanggan. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah orang – orang yang sudah pernah membeli produk Seize lebih dari dua kali. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan 3 dimensi yaitu (produk, pelayanan, dan pembelian).

Berdasarkan hasil analisis ini, variabel kepuasan produk, pelayanan, dan pembelian mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Artinya jika terjadi kenaikan kepuasan produk , pelayanan, dan pembelian maka loyalitas pelanggan akan bertambah dan sebaliknya jika menurun maka loyalitas pelanggan juga akan ikut menurun.

ABSTRACT

AWAL BAGUS RAMADHAN. *Influence Of Customer Loyalty Customer Satisfaction On Product Brand Seize* (guided by Mother Rojuaniah).

This study aimed to determine the effect of customer satisfaction on customer loyalty. In this study, customer satisfaction is the Independent variable (X) and the Dependent variable (Y) customer loyalty. Which is the object of this research are people - people who have never purchased a product Seize more than two times. The method used in this study using multiple linear regression analysis using the 3 dimensions (products, services, and purchases).

Based on the results of this analysis, the variable product satisfaction, service, and purchase possessed a positive and significant influence. It means that if there is rise in product satisfaction, service, and the purchase will increase customer loyalty and vice versa if declining, customer loyalty will also be decreased.