

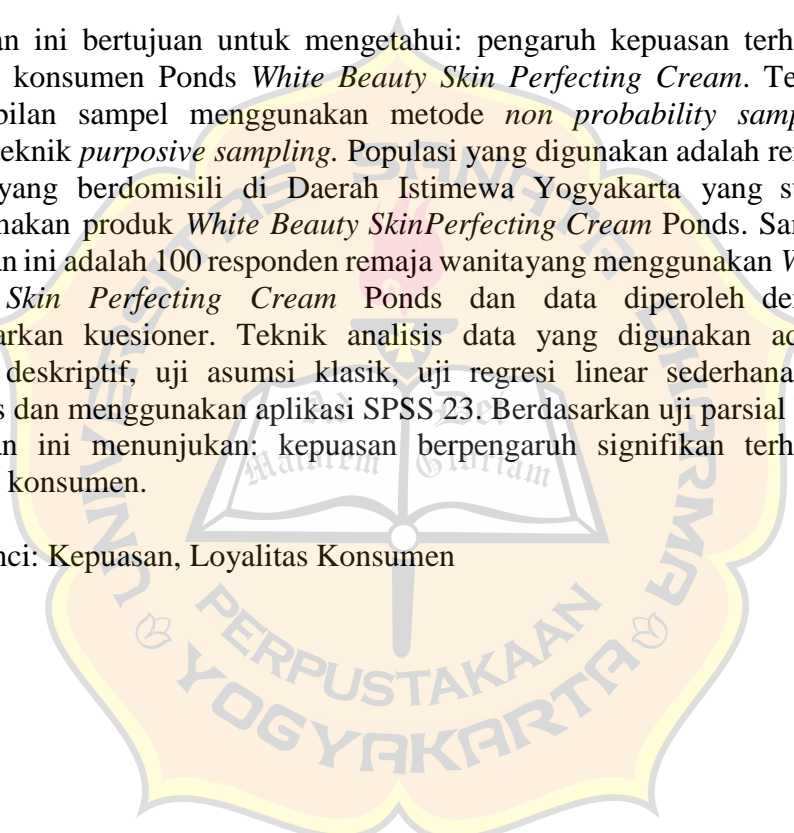
ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Ponds *White Beauty Skin Perfecting Cream* di Yogyakarta)

Monica Bella
Setiawan
Universitas Sanata
Dharma Yogyakarta
2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen Ponds *White Beauty Skin Perfecting Cream*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Populasi yang digunakan adalah remaja wanita yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta yang sudah menggunakan produk *White Beauty Skin Perfecting Cream* Ponds. Sampel penelitian ini adalah 100 responden remaja wanitayang menggunakan *White Beauty Skin Perfecting Cream* Ponds dan data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linear sederhana, uji hipotesis dan menggunakan aplikasi SPSS 23. Berdasarkan uji parsial hasil penelitian ini menunjukkan: kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kepuasan, Loyalitas Konsumen



ABSTRACT

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

(Studi Pada Konsumen Ponds *White Beauty Skin Perfecting Cream*
di Yogyakarta)

Monica Bella
Setiawan
Universitas Sanata
Dharma Yogyakarta
2022

This research study determines to know the effect of satisfaction on consumer loyalty Ponds *White Beauty Skin Perfecting Cream*. The sampling technique used non- probability sampling method with purposive sampling technique. The population used is young women who live in the Special Region of Yogyakarta who have used *White Beauty Skin Perfecting Cream* Ponds products. The sample of this study was 100 female adolescent respondents who used White Beauty Skin Perfecting Cream Ponds and the data was obtained by distributing questionnaires. The data analysis technique used is descriptive analysis, classical assumption test, simple linear regression test, hypothesis testing and using SPSS 23 application. Based on the partial test the results of this study show the results: satisfaction has a significant direction on consumer loyalty.

Keyword: Satisfaction, Consumer Loyalty