ABSTRAK

Penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pasta Gigi Close Up Dan Pengaruhnya TerhadapLoyalitas Merek (Studi Kasus Pada Masyarakat Imogiri) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pasta gigi Close Up serta untuk mengetahui hubungan secara parsial dan simultan antara kepuasan pelanggan pasta gigi dengan loyalitas merek.

Alat analisis yang digunakan adalah model regresi linear berganda, korelasi berganda, korelasi parsial yang kemudian dilanjutkan dengan analisis deskriptif dan analisi statistika. Analisis deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik responden. Sedangkan analisis statistika digunakan untuk melakukan analisis yang dilakukan dengan menggunakan teknik statistik sehingga keputusan dapat diambil lebih pasti. Untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel gaya hidup terhadap perilaku berbelanja secara serentak (uji F) maupun secara parsial (uji T).

Dari hasil perhitungan diperoleh koefisien korelasi (R) sebesar 0,597 berarti ada hubungan yang positif antara kepuasan terhadap loyalitas. Besarkoefisien deteminasi (R^2) sebesar 0,356 hal ini berarti bahwa sebanyak 35,6% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel produk, harga dan kemudahan untuk mendapatkan. Koefisien korelasi (R) sebesar 0,620 berarti terdapat hubungan yang positif antara variabel kepuasan yang terdiri dari produk, harga dan kemudahan untuk mendapatkan dengan loyalitas konsumen. Koefisien Deteminasi (R^2) sebesar 0,385 artinya sebesar 38,5% loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kepuasan.