

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI PADA ATRIBUT PRODUK XL DARI PT. AXIATA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (SURVEY DI KELURAHAN CONDONG CATUR DEPOK SLEMAN)

Oleh: Ratri Anugrah Ari Kusumawardani

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis variabel merek, jaminan, dan pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas pengguna XL di Kelurahan Condong Catur, dan untuk mengetahui dan menganalisis variabel merek, jaminan dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pengguna XL di Kelurahan Condong Catur. Hipotesis dalam penelitian ini adalah merek, jaminan, dan pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas pengguna XL di Kelurahan Condong Catur, dan merek, jaminan, dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pengguna XL di Kelurahan Condong Catur.

Populasi dalam penelitian ini tidak bisa dihitung. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian adalah non probability purposive sampling yaitu teknik penarikan sampel yang mempunyai kriteria tertentu yang populasinya tidak bisa dihitung. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel, yaitu merek, jaminan, pelayanan sebagai variabel bebas dan loyalitas konsumen pengguna XL di Kelurahan Condong Catur sebagai variabel terikat. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrument, maka instrument diuji cobakan terlebih dahulu. Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah merek, jaminan dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna XL di Kelurahan Condong Catur, dan merek, jaminan dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pengguna XL di Kelurahan Condong Catur. Saran dalam penelitian ini agar manajemen perusahaan dapat mempertahankan logo yang mudah diingat oleh konsumen. Serta selalu mengevaluasi produk yang dikeluarkan hingga mencapai keunggulan produk tersebut.