

PENGARUH FITUR DAN DESAIN *SMARTPHONE*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
SMARTPHONE SAMSUNG

(Survei Pada Mahasiswa-mahasiswi Program Studi Manajemen, UPN Veteran Yogyakarta)

MASLIANTO AHMAD
NIM. 141130171

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara bersama sama fitur dan desain terhadap loyalitas pelanggan, Selain itu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur terhadap loyalitas pelanggan serta untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh desain terhadap loyalitas pelanggan. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian mahasiswa-mahasiswi Program Studi Manajemen UPN “Veteran” Yogyakarta, yang memiliki, menggunakan dan pernah membeli kembali HP merek Samsung. Dengan teknik sampling Purposive sampling, banyaknya sampel sebesar 100 responden dan dianalisis menggunakan Regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah Fitur *smartphone* dan Desain *smartphone* berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan *smartphone* Samsung. Fitur *smartphone* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan *smartphone* Samsung. Serta Desain *smartphone* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan *smartphone* Samsung.

Kata Kunci: Fitur *smartphone*, Desain *smartphone*, loyalitas pelanggan *smartphone* Samsung.