

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA VASELINE HAND & BODY LOTION**

**(SURVEY DI GRIYA UJUNG BERUNG)**

Disusun Oleh :

**Riska Puspaningtyas**

**A10110314**

Dibawah Bimbingan :

**Deni Hamdani, SE., MSi.**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Pada Vaseline Hand & Body Lotion (Survey Di Griya Ujung Berung Bandung“. mengetahui loyalitas pelanggan Pada Vaseline Hand & Body Lotion (Survey Di Griya Ujung Berung Bandung“, mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Pada Vaseline Hand & Body Lotion (Survey Di Griya Ujung Berung Bandung“.

Untuk mengukur dan menganalisa hubungan antara kedua variabel di atas, penulis menyebarkan kuesioner kepada 87 orang responden. Kemudian hasil pernyataan responden dari kuesioner tersebut diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode statistik dengan menggunakan alat bantu software SPSS 20 yaitu dengan Korelasi Rank Spearman, dan Koefisien Determinasi r.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden pada kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan masuk ke dalam kategori “baik”. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dimana uji-t diperoleh 3,859, lebih besar dari t-tabel sebesar 1,66. Persamaan regresi yang didapat adalah  $Y = 15,685 + 0,296 X$ , artinya terdapat hubungan yang searah antara kedua variabel. Adapun koefisien korelasi sebesar 0,386, namun hubungan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yaitu “rendah”, lalu pengaruh variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 15%.

Penulis mengajukan saran agar harus lebih memperhatikan meningkatkan keberadaan pelayanan (*availability of service*), meningkatkan strategi dalam melakukan pembelian berulang secara teratur dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing.

**Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan**

***Effect Of Customer Satisfaction On Customer Loyalty Vaseline Hand & Body Lotion***

***(Survey in Griya Ujung Berung)***

***Compiled By:  
Riska Puspaningtyas  
A10110314***

***Under Tuition :***

***Deni Hamdani, SE., MSi.***

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to determine customer satisfaction in Vaseline hand & body lotion (survey in griya ujung berung), customer loyalty in vaseline hand & body lotion (survey in griya ujung berung) and the effect of customer satisfaction on customer loyalty in Vaseline hand & body lotion (survey in griya ujung berung).*

*To measure and analyze the relationship between the two variables above, the author of distributing questionnaires to 87 respondents. Then the results of the questionnaire respondents statement is processed and analyzed to test the validity, reliability testing and using statistical methods using SPSS 20 software tools.*

*The results showed that the respondents on customer satisfaction, and customer loyalty into the category of "good". All valid and reliable. Customer satisfaction significantly influence customer loyalty, which was obtained 3.859 t-test, greater than t-table 1.66. The regression equation obtained was  $Y = 15.685 + 0.296 X$ , meaning that there is a direct relationship between these two variables. The correlation coefficient of 0.386, but the relationship of customer satisfaction to customer loyalty is "low", then the effect of variable customer satisfaction to customer loyalty by 15%.*

*The author proposes that the suggestion should pay more attention to improve the availability of service (availability of service), improving strategies for repeat purchases regularly and show resistance to the pull of competitors.*

***Keywords: Customer Loyalty, Customer Satisfaction***