

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN BERBELANJA FURNITURE PADA PD. INDO FURNITURE PONTIANAK

Mahendra (NIM 111310235)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen berbelanja furniture pada PD. Indo Furniture Pontianak. Penelitian ini menggunakan penentuan sampel yang dilakukan secara *Purposive sampling*, yaitu sampel yang diambil berdasarkan kriteria yang dirumuskan terlebih dahulu oleh peneliti. Total seluruh responden adalah 100 orang. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara atau hasil pengisian kuisisioner. Sementara data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis variabel, yaitu variabel kepuasan (X) yang diukur menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud; dan variabel loyalitas konsumen (Y) yang diukur melalui komitmen yang kuat untuk selalu berbelanja furniture; kesediaan merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain; bersedia mengikuti prosedur yang telah ditetapkan perusahaan; dan selalu menceritakan hal-hal positif dan menjalin hubungan baik dengan perusahaan. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi *linear* sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen PD. Indo Furniture Pontianak yang ditunjukkan oleh hasil persamaan regresi $\hat{Y} = 0,256 + 931X + e$. Kepuasan memiliki pengaruh yang kuat terhadap loyalitas konsumen yang dapat dilihat dari hasil koefisien korelasi (r) sebesar 0,848. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen tersebut adalah sebesar 71,90%, sedangkan sisanya sebesar 28,10% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Kata kunci: Kepuasan, Loyalitas, PD. Indo Furniture