

## **PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MEMBELI SPAREPART MOBIL PADA JW MOTOR DI PONTIANAK**

**Yuliatin (NIM 091310668)**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Pontianak

### **ABSTRAK**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen membeli *sparepart* mobil pada JW MOTOR di Pontianak. Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi tujuan di dalam penelitian yang hendak dicapai dan dilakukan oleh penulis adalah “untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen membeli *sparepart* mobil pada JW MOTOR di Pontianak.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel (independen) tanpa membuat perbandingan atau mengubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah membeli *Sparepart* mobil Pada JW MOTOR di Pontianak. Jumlah sampel yang diteliti adalah sebanyak 100 responden yang diambil secara *accidental sampling* dari seluruh konsumen yang membeli *sparepart* mobil pada JW MOTOR di Pontianak

Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan persamaan atau estimasi regresi yang dapat dituliskan:  $\hat{Y} = 1,760 + 0,640X$  yang artinya nilai koefisien regresi ( $\beta$ ) sebesar 1,760 menerangkan bahwa apabila kepuasan konsumen 0 (nol), maka loyalitas konsumen membeli *sparepart* mobil pada JW MOTOR di Pontianak sebesar 1,760. Apabila loyalitas konsumen meningkat sebesar satu satuan maka keputusan konsumen membeli *sparepart* mobil pada JW MOTOR di Pontianak akan meningkat sebesar 0,640 satuan. Dari hasil analisis korelasi sederhana ( $r$ ) menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang rendah antara kepuasan dengan loyalitas konsumen. Dari hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,150. Hal ini berarti bahwa 15,0% loyalitas konsumen membeli *sparepart* mobil pada JW MOTOR di Pontianak dapat dijelaskan oleh kepuasan, sedangkan sisanya yaitu sebesar 85,0% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.