

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atribut kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan atribut terdiri dari atribut yang terkait dengan produk, atribut yang terkait dengan pelayanan, atribut yang berkaitan dengan pembelian. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adobt Samuel & Foedjiawati (2005). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Pasar Senggol di Kabupaten Tegal.

Analisis regresi digunakan untuk menguji pengaruh atribut kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut pelayanan dan atribut untuk produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, namun atribut yang berkaitan dengan produk belum berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: loyalitas pelanggan, atribut yang terkait dengan produk, atribut yang terkait dengan pelayanan, atribut yang berkaitan dengan pembelian

## ABSTRACT

This research aims to know the influence of satisfaction attribute to customer loyalty. Satisfaction attribute consists of attribute related to product, attribute related to service, attribute related to purchase. The research instrument used in this research adopt that of Samuel & Foedjiawati (2005). Data collection is conducted by disseminating questionnaires. Respondent in this research are the customer of Pasar Senggol Tegal Residence.

The regression analysis is used to test the influence of satisfaction attribute toward customer loyalty. The result indicates that attribute to service and attribute to product have significant affect on customer loyalty, but attribute related to product have not significant effect on customer loyalty.

Keywords: customer loyalty, attribute related to product, attribute related to service, attribute related to purchase