

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kesenangan konsumen yang terdiri dari keadilan, penghargaan dan sentuhan akhir terhadap loyalitas konsumen yaitu studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari 89 responden dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa baik secara individu (parsial) maupun secara bersama-sama (simultan) variabel kesenangan konsumen yang terdiri dari keadilan, penghargaan dan sentuhan akhir berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : Kesenangan Konsumen, Keadilan, Penghargaan, Sentuhan Akhir dan Loyalitas Konsumen.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this reseach is to know and analyse the effect of customer delight which consists of esteem, justice and finishing touch towards customer loyalty which is the study of students at the Faculty of Economy University Muhammadiyah of Yogyakarta.*

*This research is based on a primary data obrained from 89 respondents by using questioner which validity and reliability has been tested. Convenience sampling technique is employed in this research, and the analytical tool which is used is double regressive linier analysis.*

*This research proves that either individually (partial) or in group (simultaneous) customer delight variables which consist of esteem, justice, and finishing touch do have on effect towards customer loyalty.*

*Keywords: Customer Delight, Esteem, Justice, Finishing Touch, and Customer Loyalty.*