

ABSTRAK

Ardiansyah, Arief, Moechammad. 2012 SKRIPSI. Judul: “Pengaruh Atribut Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Keripik Pedas Maicih di Forum Kaskus.co.id”.

Pembimbing : Irmayanti Hasan, ST., MM.

Kata Kunci : Atribut Produk, Loyalitas Konsumen

Perilaku konsumen memberikan informasi mengenai berbagai fakta tentang perilaku berbelanja, misalnya dalam membeli suatu produk para konsumen memiliki berbagai sikap yang berbeda-beda dalam memandang berbagai atribut yang dianggap relevan dan penting. Dalam memilih produk, konsumen tentu saja dipengaruhi oleh atribut produk dari suatu produk. Menurut Fandi Tjiptono (1998: 103), atribut produk adalah unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian. Atribut-atribut produk meliputi: merek, kemasan, jaminan (garansi), pelayanan, dan pelabelan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atribut produk terhadap loyalitas konsumen keripik pedas Maicih baik secara simultan maupun parsial, serta untuk mengetahui variabel yang dominan terhadap loyalitas konsumen.

Pengujian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatori (*explanatory research*) atau penelitian yang menganalisis pengaruh atribut produk terhadap loyalitas konsumen dengan pengambilan sampel sebanyak 84 responden, menggunakan teknik *Accidental sampling* (berdasarkan kebetulan), instrumen penelitian berupa kuesioner, dan model analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Sebelumnya, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas, beserta uji asumsi klasik terhadap data penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut produk (merek, kemasan, pelabelan, pelayanan, dan jaminan) berpengaruh simultan dan parsial terhadap loyalitas konsumen dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai F_{hitung} sebesar 18,165. Sedangkan secara parsial indikator merek, kemasan, pelabelan, pelayanan dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Dan indikator yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen adalah variabel jaminan dengan memiliki kontribusi sebesar 49,28%