

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PEMBELIAN PASTA GIGI PEPSODENT
(STUDI KASUS PADA TOKO KELONTONG MASYARAKAT DESA
GRATI KECAMATAN SUMBERSUKO KABUPATEN LUMAJANG)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi`
Program Studi Manajemen



ELOK CAHYO SETIAWAN

NIM : 214121664

**PROGRAM SARJANA STRATA I
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG**

2018

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PEMBELIAN PASTA GIGI PEPSODENT
(STUDI KASUS PADA TOKO KELONTONG MASYARAKAT DESA
GRATI KECAMATAN SUMBERSUKO KABUPATEN LUMAJANG)**

ABSTRAK

Studi ini fokus pada upaya menentukan hal terpenting dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Pasta Gigi Pepsodent di Toko Kelontong Desa Grati. Dengan mengadopsi pendekatan perilaku pelanggan, penelitian ini menginvestigasi pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pasta Gigi Pepsodent di Toko Kelontong Desa Grati.

Dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*, sebanyak 30 responden dipilih sebagai partisipan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan dengan mendistribusikan kuesioner yang dikembangkan terdiri dari 13 indikator menggunakan skala likert 1 sampai 5. Tingkat validitas dan konsistensi internal (reliabilitas) telah terkonfirmasi dengan kriteria yang baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa model secara empiris tervalidasi dengan baik berdasarkan data persepsi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Nilai Pelanggan, minus tidak berpengaruh, sedangkan variabel Kepuasan Pelanggan mempunyai efek positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Implikasi dari studi ini dapat bermanfaat untuk mengembangkan perspektif yang lebih baik tentang bagaimana loyalitas pelanggan terutama dalam bidang perdagangan grosir atau eceran.

Kata Kunci : Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

***EFFECT OF CUSTOMER VALUE AND SATISFACTION ON PASTING
LOYALTY OF PEPSODENT DENTAL (CASE STUDY ON GROUP OF
COMMUNITY GROUP OF VILLAGE SUMBERSUKO DISTRICT
LUMAJANG DISTRICT)***

ABSTRACT

This study focuses on determining the most important thing in influencing customer loyalty to Pepsodent Toothpaste at Grati Village Gullet Store. By adopting a customer behavior approach, this study investigates the influence of Customer Value, Customer Satisfaction, to Customer Loyalty on Pepsodent Toothpaste at Grati Village Grocery Store.

By using Purposive Sampling method, 30 respondents were selected as participants in this research. The data were collected by distributing the developed questionnaire consisting of 13 indicators using the likert scale of 1 to 5. The degree of validity and internal consistency (reliability) has been confirmed with good criteria. So it can be said that the model is empirically validated well based on perceptual data. Data analysis method used is multiple regression analysis.

The research findings show that the Customer Value, minus no effect, while Customer Satisfaction variable has positive and significant effect on Customer Loyalty. The implications of this study can be useful for developing a better perspective on how customer loyalty is primarily in the area of wholesale or retail trade.

Keywords: Customer Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty