

ABSTRAKSI

Zakiah Khusnul Khotimah S, Nim. B77209155. Hubungan kepuasan konsumen dengan loyalitas merek pada pengguna pasta gigi. Skripsi Program Studi Psikologi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis hubungan kepuasan konsumen dengan loyalitas merek pada pengguna pasta gigi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis). Penelitian ini menggunakan sampel penelitian yaitu para santriwati pengguna pasta gigi merek "X" yang berjumlah 100 orang. Adapun instrument pengumpulan data yang digunakan adalah skala kepuasan konsumen dan loyalitas merek. Setelah data diperoleh, kemudian data tersebut diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisis statistik yaitu analisis korelasi *Kendall's Tau*. Dari berbagai uji analisis butir tersebut didapatkan hasil yang valid dan reliabel. Sedangkan berdasarkan harga koefisien korelasi sebesar 0.825 dengan signifikansi 0.000. Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian ini, maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas merek pada pengguna pasta gigi "X" di Pesantren Mahasiswa An-nur.

Kata kunci : Kepuasan konsumen, Loyalitas merek