

# PENGARUH ATRIBUT PRODUK REXONA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

Anna Satelin<sup>1</sup>

---

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh atribut produk Rexona terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer dari 100 responden yang merupakan masyarakat umum di Jakarta dan rata-rata adalah pengguna deodorant Rexona. Data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana dengan menggunakan *software* SPSS 20. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa atribut produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci :** Atribut Produk; Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

# **THE EFFECT OF PRODUCT ATTRIBUTE REXONA TOWARD CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY**

Anna Satelin<sup>1</sup>

---

## **ABSTRACT**

This research is to analyze the effect of product attributes Rexona on customer satisfaction and loyalty. Data used for this study is the primary data taken from 100 respondents in which respondent are Public Society who live in Jakarta; averagely is the user of Rexona. Data obtained by spreading questionnaires. Sampling technique was using a purposive sampling. Hypothesis test in this research was using a Simple Regression Analysis. The hypothesis testing results shows that product attribute has positive and significant effect on customer satisfaction and also customer satisfaction positively and significantly influences customer loyalty.

**Keywords** : Product Attribute ; Customer Satisfaction; Customer Loyalty

---

<sup>1</sup>Student of Bakrie University, Majoring in Management