

## MODEL STRUKTURAL PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PRODUK PON'S

**Mohamad Dimyati**

Fakultas Ekonomi Universitas Jember  
dim\_ekounej@yahoo.co.id

***Abstract:** The study aimed to examine the influences of: product attribute on customer satisfaction, product attribute on customer loyalty, customer satisfaction on customer loyalty. The population of the study was all womens that buying and using Pond's product in Jember Regency. The sample size was 100 respondents. A purposive sampling with disproportional alocation used to determine the sampel. The main instrument in this study is questionnaire. The analysis used to examine the hypothesis of the study is Structural Equation Modeling using AMOS Version 5.0 software. The result of the study show that: the product attribute influences significantly the customer satisfaction, the product attribute influences significantly the customer loyalty, the customer satisfaction influences significantly the customer loyalty Pond's Product in Jember Regency*

***Keywords :** Product Attribute, Customer Satisfaction. Customer Loyalty*

***Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh: atribut produk terhadap kepuasan pelanggan, atribut produk terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Populasi penelitian ini adalah semua wanita yang membeli dan menggunakan produk Pond's di kabupaten Jember. Ukuran sampel adalah 100 responden. Sebuah purposive sampling dengan alokasi disproporsional digunakan untuk menentukan sampel tersebut. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner. Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini adalah model persamaan struktural (SEM) dengan menggunakan Software AMOS versi 5.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Pond's, atribut produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Pond's, dan Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas produk Pond's di Kabupaten Jember.*

**Kata kunci:** Atribut Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Atribut produk yang bermutu merupakan faktor yang mempengaruhi Kepuasan pelanggan. Tjiptono (2002: 02) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual produk dalam pemakaiannya. Kepuasan merupakan evaluasi purnabeli dimana