



ANALISIS LOYALITAS KONSUMEN PRODUK COKELAT NDALEM DI KOTA YOGYAKARTA

Miftah Amalia¹, Novita Erma Kristanti², Pujo Saroyo²

ABSTRAK

Cokelat nDalem merupakan salah satu industri yang mengolah cokelat dengan cita rasa khas Indonesia dan dikemas dengan berbagai gambar atau ikon budaya Indonesia. Cokelat nDalem berdiri sejak tahun 2013 dan terus berkembang hingga kini. Persaingan antar industri yang semakin ketat menuntut industri harus mampu mempertahankan eksistensi. Salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan mempertahankan konsumen agar tidak beralih. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai loyalitas konsumen Cokelat nDalem sehingga bisa diperoleh usulan strategi pemasaran untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen Cokelat nDalem yang loyal.

Variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas konsumen Cokelat nDalem dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan *software* SPSS 22. Variabel independen yang diteliti yaitu cita rasa, harga, kemasan, dan keragaman produk. Melalui analisis regresi linear berganda, dapat diketahui variabel apa saja yang mempengaruhi loyalitas konsumen Cokelat nDalem dan diketahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Cokelat nDalem.

Hasil dari penelitian ini, yaitu variabel cita rasa, harga, kemasan, dan keragaman produk memiliki pengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen Cokelat nDalem sebesar 62,4%, sedangkan secara parsial hanya terdapat tiga variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Cokelat nDalem yaitu cita rasa, harga, dan kemasan. Rata-rata nilai loyalitas konsumen Cokelat nDalem yaitu 16,588 dan termasuk dalam kategori loyal. Selanjutnya, variabel independen yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap loyalitas konsumen Cokelat nDalem yaitu kemasan.

Kata Kunci : cokelat, loyalitas, regresi linear berganda

¹Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian, FTP, UGM

²Staff Pengajar Departemen Teknologi Industri Pertanian, FTP, UGM

CONSUMER LOYALTY ANALYSIS OF COKELAT NDALEM IN YOGYAKARTA CITY

Miftah Amalia¹⁾, Novita Erma Kristanti²⁾, Pujo Saroyo²⁾

ABSTRACT

Cokelat nDalem is one of the industries that produce chocolate with unique Indonesian taste and is packaged with various image of Indonesian culture. Cokelat nDalem stands since 2013 and continues to grow until now. The industrial competition of chocolate product increase. So, it's necessary for the industry to maintain their existences. One solution that can be done is to keep the consumer from switching. Therefore, it is necessary to do the research of consumer loyalty to get suggestions to produce the number of loyal consumers at Cokelat nDalem.

Variables that influence consumer loyalty of Cokelat nDalem is analyzed by multiple linear regression with SPSS 22. The independent variables are flavor, price, packaging, and product variety. Based on multiple linear regression, the independent variables that affect consumer loyalty of Cokelat nDalem and the most influence variables to consumer loyalty of Cokelat nDalem can be found.

The results of this research are the variables of flavor, price, packaging, and product variety that simultaneously influence the consumer loyalty of Cokelat nDalem for 62,4%, whereas partially there are only three variables that influence consumer loyalty of Cokelat nDalem such as flavor price, and packaging. The average value of Chocolate nDalem's consumer loyalty is 16.588 and belongs to the loyal category. Furthermore, the most influence variable to consumer loyalty of Cokelat nDalem is packaging.

Keywords: chocolate, loyalty, multiple linear regression

1 Student of Agroindustrial Technology, FTP UGM

2 Lecturer of Agroindustrial Technology, FTP UGM