

## ABSTRAK

**Reni Nurani , 060020**, Pengaruh *Frequency Continuity Programs* terhadap kepuasan pelanggan pada produk kopi ABC . Dibawah bimbingan **Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si** dan **Drs. Rd. Dian Herdiana Utama, M.Si**

Perkembangan sistem perekonomian didunia seperti sistem ekonomi sosialis, liberal, dan syariah membawa dampak baik positif maupun negatif. Salah satu dampak negatif yang terjadi baru-baru ini adalah krisis global yang mempengaruhi semua jenis industri. Salah satu industri yang terpengaruh oleh sistem ekonomi dunia adalah industri minuman, khususnya dalam memproduksi kopi. Indonesia merupakan negara produsen kopi keempat terbesar di dunia setelah Brazil, Vietnam, dan Colombia. Kemampuan Indonesia sebagai salah satu produsen kopi terbesar di dunia adalah merupakan kisah panjang sejak jaman pemerintah Hindia Belanda sejak awal tahun 1900-an. PT Santos Jaya Abadi merupakan perusahaan kopi terbesar di Indonesia yang terus bertahan walaupun keadaan ekonomi yang kurang stabil.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis : (1) Untuk mengetahui gambaran *Frequency Continuity Programs* pada kopi ABC. (2) Untuk mengetahui gambaran kepuasan pelanggan pada produk kopi ABC. (3) Untuk mengetahui pengaruh *Frequency Continuity Programs* terhadap kepuasan pelanggan pada produk kopi ABC. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Populasi adalah pengunjung di Giant *Hypermarket* Jalan Dr. Djunjunan Bandung dengan jumlah sebanyak 1093. Sampel sebanyak 152 pengunjung. Teknik analisis data dan uji hipotesis yang di gunakan adalah menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan alat bantu *software* komputer SPSS17,0.

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa *Frequency Continuity Programs* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh *Frequency Continuity Programs* secara keseluruhan adalah 52,3 % termasuk pada kategori cukup kuat berada diantara (0,40%-0,559%) sehingga dapat disimpulkan bahwa *Frequency Continuity Programs* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada produk kopi ABC.

Kata kunci : *Frequency Continuity Programs* dan kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

**Reni Nurani, 060020**, *Effect of Frequency Continuity Programs to customer satisfaction on ABC coffee products. Under the guidance of Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si and Drs. Rd. Dian Herdiana Utama, M.Si*

*Developments in the world economic system as socialist economic system, liberal, and shariah bring both positive and negative impacts. One of the negative impacts of the recent happening is a global crisis that affects all types of industries. One of the industries that are affected by the world economic system is the beverage industry, particularly in producing coffee. Indonesia is the fourth largest coffee producer in the world after Brazil, Vietnam and Colombia. Ability of Indonesia as one of the largest coffee producer in the world is a long story since the days of the Dutch East Indies government since the early 1900s. PT Santos Jaya Abadi is the largest coffee company. PT Santos Jaya Abadi Indonesia introduced several brands. Another coffee also were successful in the market, namely coffee ABC.*

*This study aimed to determine and analyze: (1) To determine the picture Frequency Continuity Programs on ABC coffee. (2) To find a picture of customer satisfaction on ABC coffee products. (3) To determine the effect of Frequency Continuity Programs to customer satisfaction on coffee products ABC. Jenis research is descriptive and verification methods. Population were visitors at Giant Hypermarket Dr. Djunjunan Bandung with a total of 10.93. Sample of 152 visitors. Techniques of data analysis and hypothesis testing that is in use is to use a simple linear regression analysis with the help of computer software tools SPSS17,0.*

*Based on the discussion, it can be concluded that the Frequency Continuity Programs has a positive effect on customer satisfaction. Effect of Frequency Continuity Programs as a whole was 52.3% including the category is strong enough to be among (0.40% -0.559%) so it can be concluded that the Frequency Continuity Programs affects customer satisfaction on ABC coffee products.*

**Keywords:** *Frequency Continuity Programs and customer satisfaction*