

SUMMARY

PENGARUH KOMITMEN, KEPERCAYAAN DAN REPUTASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. TIKI CABANG TANGERANG

Created by Asep Fuadi

Subject : PENGARUH KOMITMEN, KEPERCAYAAN DAN REPUTASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Subject Alt : PENGARUH KOMITMEN, KEPERCAYAAN DAN REPUTASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Keyword : KOMITMEN; KEPERCAYAAN; REPUTASI; LOYALITAS PELANGGAN;

Description :

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Komitmen, Kepercayaan dan Reputasi terhadap Loyalitas pelanggan pada PT. TIKI cabang Tangerang. Akhir-akhir ini perusahaan PT. TIKI cabang Tangerang, mengidentifikasi adanya penurunan laba jumlah pelanggan, yang berdampak menurunnya penghasilan atau laba perusahaan. Sehubungan dengan hal tersebut perlu dilakukan suatu penelitian atas indikasi tersebut. Penelitian ini dilakukan terhadap hal yang berkaitan dengan peningkatan Loyalitas pelanggan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti mencari apakah ada Pengaruh Komitmen, Kepercayaan pelanggan dan Reputasi perusahaan terhadap Loyalitas pelanggan pada PT. TIKI cabang Tangerang.

Analisis deskriptif yang digunakan untuk mengetahui karakteristik responden dan analisis Regresi berganda untuk analisis variable penelitian. Populasi penelitian adalah pelanggan PT. TIKI cabang Tangerang yang berjumlah 92 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan dengan wawancara dan kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa secara individu variabel komitmen dan kepercayaan dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan tetapi variabel reputasi secara individu tidak dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Namun uji F menunjukkan bahwa apabila secara bersama-sama / secara simultan tiga variabel tersebut dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Contributor : DR. Lia Amalia, MM

Date Create : 09/01/2014

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-2001-11-263

Collection : 2001-11-263

Source : Perpustakaan Esa Unggul

Relation Collection Universitas Esa Unggul

COverage : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : Copyright @2014 by UEU Library

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor