https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PADA PT. BAYU BUANA TRAVEL SERVICES (STUDI KASUS DI CABANG JL. JUANDA)

Created by Yohanes Danajaya

Subject : PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS

Subject Alt : PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS

Keyword : : PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS

Description :

Objek penelitian ini yang dipilih adalah PT. Bayu Buana Travel Services.
Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif.
Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata nilai kepuasan konsumen sebesar 280 dengan kategori puas, sedangkan untuk loyalitas pelanggan memiliki rata-rata nilai sebesar 3,99, dengan kategori Like the brand. Sedangkan dari pembahasan menunjukkan bahwa antara kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan memiliki pengaruh yang sangat signifikan, dengan model regresi yang didapat adalah: Y = 1,295 + 0,009682 X, dengan nilai koefisien determinasi (R2) sebesar 0,817 atau 81,70% merupakan besarnya kontribusi kepuasan konsumen terhadap tingkat loyalitas, dan sisanya sebesar 18,30% disebabkan di luar faktor kepuasan konsumen.
Gambaran demografi responden adalah mayoritas adalah wanita berusia 28 - 40 tahun, yang memiliki jenjang pendidikan strata 1 dengan pekerjaan sebagai pengusaha/wiraswasta.
Dari gambaran demografi responden tersebut perusahaan dapat menciptakan produk wisata yang sesuai dengan responden mayoritas. Atau mungkin perusahaan berusaha untuk meningkatkan minat responden/pelanggan minoritas dengan menciptakan produk yang sesuai dengan demografi responden minoritas tersebut.
Semua ini kembali ke manajemen perusahaan tersebut untuk melaksanakan kebijakan pemasaran produk wisata terhadap segmentasi pasar konsumen yang dipilihnya.

Contributor : Dra. Iin E. Mardiani, ME

Date Create : 09/01/2014

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-2001-11-318

Collection : 2001-11-318

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