

## SUMMARY

# HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KELAS KUMON VILLA GALAXI DI BEKASI

Created by SANGKAN SINAGA

**Subject** : HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN

**Subject Alt** : HUBUNGAN KEPUASAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN

**Keyword** : KEPUASAN; LOYALITAS PELANGGAN;

### Description :

Metode penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data melalui survai dengan cara pelanggan mengisi kuesioner sendiri (self administered). Data yang dikumpulkan tersebut meliputi karakteristik pelanggan, kepuasan pelanggan, serta loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan sebagian besar pelanggan berada pada kategori netral, sebagian yang lain sudah berada pada kategori puas bahkan ada pelanggan yang berada pada kategori sangat puas. Tingkat loyalitas pelanggan pada umumnya berada pada kategori loyal, namun sebagian lain masih berada pada kategori netral, selebihnya ada pada kategori sangat loyal.

Total skor kepuasan pelanggan berkorelasi dengan loyalitas pelanggan, namun korelasi kedua variabel tersebut masih pada tingkat moderat. Aspek-aspek kepuasan pelanggan yang berkorelasi dengan loyalitas adalah kepuasan terhadap harga (price) dan kepuasan terhadap layanan (services), sedangkan aspek-aspek produk (product), promosi (promotion), dan tempat (place) tidak berkorelasi dengan loyalitas pelanggan.

**Contributor** : DR.Hasyim M.Ed.

**Date Create** : 09/01/2014

**Type** : Text

**Format** : PDF

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-2000-11-250

**Collection** : 2000-11-250

**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