

SUMMARY

PENGARUH CITRA TOKO, PRIVATE BRAND, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN SUPERMARKET

Created by ELISTIA

Subject : MEREK, LOYALITAS PELANGGAN

Subject Alt : BRAND, CUSTOMER LOYALTY

Keyword : PELANGGAN; KEPUASAN

Description :

Kesuksesan suatu organisasi bisnis dipengaruhi oleh loyalitas pelanggan sebagai faktor

yang dominan. Pada dekade ini loyalitas pelanggan telah menjadi sorotan retailer Supermarket

dalam

menghadapi

kondisi

persaingan

retail.

Kepuasan

pelanggan

dan

loyalitas

pelanggan

adalah

perilaku

konsumen

yang

merupakan

salah

satu

faktor

menguntungkan

bagi

perusahaan.

Penelitian

ini

bertujuan

untuk

mengetahui

pengaruh

citra

toko,
private
brand,
dan

kualitas
pelayanan
terhadap
kepuasan
pelanggan
dan
loyalitas
pelanggan.
Penelitian

ini dilakukan
di
wilayah
Jakarta Barat
pada
bulan
September

2007
dan objek penelitiannya adalah 4
Supermarket yaitu Carrefour, Giant, Alfa, dan
Superindo. Sampel dalam penelitian adalah
200 responden yang akan dibagi masing
—masing 50 untuk setiap Supermarket, dan menggunakan
metode
survey
melalui

kuesioner.
Penelitian
ini menggunakan
analisis
regresi

berganda
dan

sederhana.

Date Create : 09/01/2014
Type : Text
Format : pdf
Language : Indonesian

Identifier : UEU-Journal-AM05012009_Eli
Collection : AM05012009_Eli
Source : Aktualita Manajemen Vol.5 No.1Jan 2009
Relation Collection Universitas Esa Unggul
COverage : Civitas 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