

## SUMMARY

# PERAN MEDIASI KUALITAS HUBUNGAN DALAM MENJELASKAN PERILAKU PELANGGAN SKINCARE

Created by SITI SOLEHAH RAHMAH TUNISA

**Subject** : MEDIASI KUALITAS, PERILAKU PELANGGAN  
**Subject Alt** : QUALITY MEDIATION, CUSTOMER BEHAVIOR  
**Keyword** : PERILAKU PELANGGAN;KUALITAS HUBUNGAN;SOSIAL MEDIA

### Description :

Media sosial telah memainkan peran penting dalam strategi pemasaran yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk menciptakan komunikasi langsung dan hubungan baik dengan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana terbentuknya perilaku pelanggan skincare. Faktor — faktor lebih lanjut dapat dilihat pada variabel Aktivitas Pemasaran Sosial Media, Nilai Yang Dirasakan, dan Pengalaman Pelanggan. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan teknik purposive sampling yang disebarakan melalui kuesioner kepada 295 responden konsumen skincare berusia 17 — 45 tahun yang berada di wilayah Bekasi. Analisis data primer dilakukan dengan metode Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan variabel Nilai Yang Dirasakan memiliki pengaruh langsung paling besar terhadap Kualitas Hubungan diikuti oleh Pengalaman Pelanggan dan Aktivitas Pemasaran Sosial Media. Kemudian, Kualitas Hubungan memberikan pengaruh tidak langsung paling besar terhadap hubungan Nilai Yang Dirasakan dengan Niat Partisipasi, Niat Beli Ulang dan Niat Loyalitas. Penelitian ini memberikan kontribusi kepada perusahaan untuk lebih fokus kepada Nilai Yang Dirasakan dan Pengalaman Pelanggan. Hasil penelitian ini menyarankan kepada peneliti berikutnya untuk melakukan cluster sample, memperpanjang durasi penelitian, melakukan pengisian kuesioner secara parsial dan melakukan pemerataan atau perbandingan jenis kelamin.

**Contributor** : GILANG PRATAMA HAFIDZ, SE,S.Kom, MM

**Date Create** : 08/01/2024

**Type** : Text

**Format** : PDF

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-2090101263

**Collection** : 2090101263

**Source** : Undergraduate Theses Of Management

**Relation Collection** Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

**Right** : @2024 Perpustakaan Universitas Esa Unggul

**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