

## SUMMARY

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN ( Studi Kasus pada Anak Keong Laundry Rawa Buaya Jakarta Barat )

Created by DODIK SETIYAWAN

**Subject** : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
( Studi Kasus pada Anak Keong Laundry Rawa Buaya Jakarta Barat )

**Subject Alt** : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
( Studi Kasus pada Anak Keong Laundry Rawa Buaya Jakarta Barat )

**Keyword** : Kualitas layanan, Harga, kepuasan, loyalitas pelanggan

### Description :

Rendahnya tingkat kesetiaan pelanggan, yang ditandai dengan rutinitas kedatangan yang tidak terjadi secara berulang serta kedatangan yang tidak teratur. Dari data perusahaan menunjukkan adanya penurunan dan pergantian jumlah pelanggan, berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan “.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan Anak Keong Laundry melalui kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah menggunakan jasa laundry, sedangkan sampel diambil kuota sebanyak 80 responden. Metode pengumpulan data dengan cara pengisian kuisioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis data kaulitatif yang dikuantitatifkan dengan alat analisi regresi linier berganda dan analisa jalur.

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan program SPSS 16 menunjukkan bahwa kualitas layanan, hargamempengaruhi loyalitas pelanggan tanpa melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel interveningterlebih dahulu. Dengan nilai persamaan regresi linier sebagai berikut: $Z = 0,333$  (Kualitas Pelayanan) +  $0,485$  ( Harga ) +  $0,077$  ( Kepuasan pelanggan ) + e. Koefisien determinasi sebesar 63,4 % , sedangkan sisanya 36,6 % disebabkan oleh faktor lain yang tidak diamati.

Kata kunci : Kualitas layanan, Harga, kepuasan, loyalitas pelanggan

**Date Create** : 19/10/2014

**Type** : Text

**Format** : PDF

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-undergraduit\_2010-11-012

**Collection** : undergraduit\_2010-11-012

**Source** : Undergraduate these economy of faculty

**Relation Collection** Universitas Esa Unggul

**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

**Right** : copyright2014@esaunggul

**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