

## SUMMARY

# PENGARUH CITRA TOKO, PRIVATE BRAND, dan KUALITAS PELAYANAN terhadap KEPUASAN PELANGGAN dan LOYALITAS PELANGGAN SUPERMARKET

Created by ELISTIA

- Subject** : PENGARUH CITRA TOKO, PRIVATE BRAND, dan KUALITAS PELAYANAN terhadap KEPUASAN PELANGGAN dan LOYALITAS PELANGGAN SUPERMARKET
- Subject Alt** : PENGARUH CITRA TOKO, PRIVATE BRAND, dan KUALITAS PELAYANAN terhadap KEPUASAN PELANGGAN dan LOYALITAS PELANGGAN SUPERMARKET
- Keyword** : PENGARUH CITRA TOKO, PRIVATE BRAND, dan KUALITAS PELAYANAN terhadap KEPUASAN PELANGGAN dan LOYALITAS PELANGGAN SUPERMARKET

### 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.

Bagaimana pengaruh citra toko, private brand, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial, dan selanjutnya bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. R<sup>2</sup> menunjukkan besarnya presentase variabel independen yang dapat dijelaskan, dan uji hipotesis yang merupakan uji signifikansi secara parsial dan simultan antara variabel dependen dan independen yang menggunakan t-tes dan F-test.

- Date Create** : 16/12/2014
- Type** : Text
- Format** : pdf
- Language** : Indonesian
- Identifier** : UEU-Master-undergraduate\_200401073
- Collection** : undergraduate\_200401073

**Call Number** : 658.1 ESAp

**Source** : magister these management of faculty

**Relation Collection** Universitas Esa Unggul

**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

**Right** : copyright2014\_Library@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