

SUMMARY

PERANCANGAN MODEL DAN STRATEGI LOYALITAS PELANGGAN PADA INDUSTRI JASA DI INDONESIA

Created by Dra.Suryari Purnama, MM

Subject : LOYALITAS PELANGGAN
Subject Alt : CUSTOMER LOYALTY, SERVICES INDUSTRY
Keyword : Loyalitas, Kualitas Relasional, Nilai Relasional, Pemasaran Relasional, Pemasaran Jasa

Description :

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk membantu industri jasa agar dapat mengetahui model yang membentuk loyalitas pelanggan, sehingga industri ini dapat menentukan aplikasi strategi yang sesuai berdasarkan pemodelan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini meneliti peranan nilai relasional sebagai variable mediasi antara kualitas relasional sebagai antecedent dan perilaku loyalitas sebagai konsekuensi. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan solusi terhadap gap theory dalam perspektif pemasaran relasional, dimana sebagian ilmuan berpendapat bahwa kualitas relasional memiliki pengaruh langsung terhadap perilaku loyalitas, sedangkan ilmuan lainnya berpendapat bahwa nilai relasional adalah pemicu dari perilaku loyalitas.

Rancangan penelitian bersifat kausalitas-eksplanatoris. Metode pengumpulan data adalah survey. Jenis data berbentuk primer berupa data subyek yang menyatakan persepsi, opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik subyek penelitian secara individual. Dimensi waktu adalah one shot study. Responden penelitian adalah mahasiswi di lingkungan Universitas Esa Unggul dengan jumlah 200. Unit analisis adalah individu. Metode yang dipakai dalam pengolahan data adalah menggunakan Structural Equation Modeling (SEM), dengan perangkat lunak LISREL 8.72 dan SPSS 16 yang menghasilkan suatu model yang merupakan representasi dari teori

Implikasi penelitian ini akan menghasilkan temuan dan luaran sebagai berikut : pertama, terbentuknya model loyalitas pelanggan yang tercermin dari relasional yang berkualitas dari konsumen. Kedua, Pembentukan strategi dan kebijakan melalui metode yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan melalui relasional yang berkualitas dan mempunyai nilai bagi pelanggan. Ketiga, luaran penelitian ini akan dilakukan diseminasi informasi hasil penelitian pada Seminar Tingkat Nasional. Keempat, hasil penelitian akan dipublikasikan melalui Jurnal Terakreditasi Nasional yaitu Jurnal Ventura STIE Perbanas Surabaya.

Contributor : Ari Anggarani Winadi P Tyas, SE, MM
Date Create : 15/06/2015
Type : Text
Format : pdf
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Research-0306026601_251114

Collection : 0306026601_251114
Source : LAPORAN AKHIR PENELITIAN HIBAH BERSAING
Relation Collection FAKULTAS EKONOMI
COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right : @2014 LPPM

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