

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN PADA KLINIK WIJAYA PLATINUM SKIN CARE DI KOTA CILEGON

Created by HENI RESITA SAR

Subject : PELAYANAN, PELANGGAN
Subject Alt : SERVICE, CUSTOMER
Keyword : kualitas pelayanan; kepuasan pelanggan; loyalitas pelanggan

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (tangibility, reliability, responsiveness, empathy, assurance) terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan.

Metode pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan teknik survey. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 100 responden yang merupakan pelanggan Klinik Wijaya Platinum Skin Care di Kota Cilegon dengan menggunakan teknik purposive sampling. Untuk menganalisis uji validitas, reliabilitas, dan uji Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan aplikasi SPSS 21 dan program AMOS versi 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi berbagai faktor kritis yang perlu diperhatikan dalam mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, sehingga dapat menerapkan strategi yang tepat untuk semakin meningkatkan terhadap kepuasan pelanggan dan akan membentuk loyalitas pelanggan.

Date Create : 20/11/2015
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-20111288
Collection : 20111288
Source : Undergraduate Theses of Management
Relation Collection Fakultas Ekonomi
COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right : @2015 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