

SUMMARY

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG PADA TOKO BUKU GRAMEDIA YOGYAKARTA

Created by Dr.Endang Ruswanti,SE.MM

Subject : KUALITAS PELAYANAN , NIAT PEMBELIAN ULANG
Subject Alt : GRAMEDIA YOGYAKARTA
Keyword : Kualitas pelayanan, Kepuasan, Niat pembelian ulang

Description :

Abstraksi

Kondisi persaingan yang kompetitif dan perkembangan sektor bisnis yang maju, turut dirasakan pada industri retail di Indonesia. Salah satu bisnis retail yang sangat sukses di bidang toko buku di Indonesia adalah Toko Buku Gramedia. Gramedia berfokus pada bisnis buku dan berada di bawah naungan PT. Gramedia Asri Media yang merupakan kelompok Kompas Gramedia. Kompas Gramedia menyediakan toko buku dengan nama toko buku Gramedia di beberapa kota di Indonesia dan Malaysia. TB. Gramedia sebagai bisnis retail di bidang buku dan alat tulis yang sukses di Indonesia. Hal ini mempengaruhi seseorang dalam membeli produk, sehingga Gramedia harus memberikan kualitas jasa yang optimal. Apabila kualitas pelayanan jasa tercipta, maka pelanggan akan melakukan pembelian ulang. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang dibutuhkan dalam memberikan kepuasan yang dilakukan sektor industri retail gramedia sehingga konsumen memiliki niat membeli ulang. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja di TB. Gramedia Yogyakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling dengan jumlah 200 orang responden. Data yang terkumpul diolah menggunakan analisis SEM (structural equation model). Hasil temuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan mempengaruhi niat beli ulang. Hal ini ditemukan dimensi responsive dominan mempengaruhi niat beli ulang di PT Gramedia.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan, Niat pembelian ulang.

Date Create : 20/11/2015

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Journal-2016_Pemasaran

Collection : 2016_Pemasaran

Call Number : 658.4 END k

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