

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS RE-SELLERS (Studi Kasus pada Sparepart Mobil)

Created by SUNIARTI

Subject : KUALITAS, CITRA, HARGA, KEPUASAN

Subject Alt : QUALITY, IMAGE, PRICE, SATISFACTION

Keyword : kualitas produk; citra merek; persepsi harga; kepuasan pelanggan; loyalitas pelanggan

Description :

Penurunan penjualan yang tidak meningkat seiring kenaikan volume jumlah kendaraan di Indonesia. Angka penjualan yang menurun signifikan sehingga menuntut perusahaan harus tetap menjaga dan melakukan perubahan sehingga tercipta kualitas produk, citra merek, persepsi harga, terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa bagaimana pengaruh kualitas produk, citra merek dan persepsi harga, kepuasan terhadap loyalitas oleh pelanggan Wuerth Indonesia dipasar bisnis dengan konsep Business-to-Business (B2B). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan kuesioner 145 responden untuk pelanggan wilayah Jakarta dan sekitarnya, data diolah dan dianalisa menggunakan Structural Equation Model (SEM) Hasil penelitian SEM menunjukkan bahwa yang mempunyai pengaruh signifikan adalah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (8,41), kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (3,71), kualitas produk berpengaruh terhadap citra merek (7,08) sedangkan hasil penelitian yang menunjukkan tidak signifikan pada kepuasan pelanggan tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan (1,26), persepsi harga tidak mempengaruhi terhadap loyalitas pelanggan (0,14), citra merek tidak mempengaruhi terhadap loyalitas pelanggan (0,37). Dengan adanya rancangan perbaikan ini diharapkan PT Wuerth Indonesia dapat menaikkan volume penjualan sehingga dapat mempertahankan pelanggannya dan menaikkan jumlah pelanggan.

Date Create : 01/12/2015

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Master-201301028

Collection : 201301028

Source : Magister 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