https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Created by LINDA CIPTA ANUGRAH

Subject : KUALITAS, KEPUASAN, LOYALITAS

Subject Alt : QUALITY, SATISFACTION, LOYALTY

Keyword : : persepsi kualitas pelayanan; kepuasan pelanggan; loyalitas pelanggan

Description :

Loyalitas pelanggan merupakan faktor penting terhadap kelangsungan hidup sebuah perusahaan. Masalah yang dihadapi perusahaan saat ini berkaitan dengan menurunnya jumlah loyalitas pelanggan. Setiap tahun yang terjadi pada perusahaan PT GPI Logistics. Jika ini dibiarkan terus menerus bukan tidak mungkin ini akan membahayakan kelanjutan kelangsungan bisnis perusahaan. Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dan persepsi kualitas pelayanan yang mereka terima saat menggunakan perusahaan tersebut. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan perusahaan PT GPI Logistics dengan merujuk kepada teori- teori yang mendasari setiap variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Penelitian ini merupakan penelitian kausal yang dilakukan untuk mendeteksi hubungan sebab akibat di antara dua variabel atau lebih. Sampel penelitian berjumlah 50 responden dengan hasilnya menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, persepsi kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun selain faktor itu ada faktor-faktor yang lain tentunya yang mempengaruhi yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Date Create : 15/12/2015

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Master-201401019

Collection : 201401019

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