

SUMMARY

FAKTOR PENENTU KEPUASAN PELANGGAN PRODUK MESIN POTONG (Studi Pada Pasar Bisnis Mesin Potong BOBST)

Created by CHRISTIAN HENDRATA

Subject : PENENTU, KEPUASAN, BISNIS
Subject Alt : DETERMINANT, SATISFACTION, BUSINESS
Keyword : kepuasan pelanggan;mesin potong di indonesia;bisnis ke bisnis

Description :

Penelitian ini dilatar belakangi oleh meningkatnya konsumsi kemasan di Indonesia, yang tidak diikuti oleh peningkatan penjualan mesin-mesin pembuat kemasan. Studi ini bertujuan untuk mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan variabel apa yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan, ditinjau dari kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan relasi atau hubungan. Studi ini dilakukan pada 30 (tiga puluh) perusahaan di Indonesia percetakan pembuat kemasan, pengguna mesin diecutter atau mesin potong merk Bobst di Indonesia. Metode penelitian menggunakan metode wawancara dan kuesioner terhadap para pengambil keputusan, pemakai dan orang-orang yang memiliki pengaruh dalam proses pengambilan keputusan pembelian. Metode uji reliabilitas dan validitas digunakan, juga asumsi klasik serta uji regresi linear berganda digunakan untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas produk sebagai variabel yang paling baik dinilai oleh pelanggan, variabel harga sebagai variabel yang mendapat penilaian terendah. Variabel kualitas produk, harga dan relasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel servis tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel relasi.

Date Create : 06/01/2016
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Master-201301033
Collection : 201301033
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