https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS KLINIK KECANTIKAN BEAUTY INC JAKARTA BARAT)

Created by AGUSTINA FAJARINI

Subject : PELAYANAN, KEPERCAYAAN, KEPUASAN

Subject Alt : SERVICE, TRUST, SATISFACTION

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

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Beauty Inc yang telah melakukan perawatan kecantikan. Sampel sebanyak 205 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis faktor, alpha cronbach dan analisis Structural Equation Model (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepercayaan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan variabel mediasi kepuasan pelanggan memediasi penuh dalam hubungannya kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan dalam hubungannya kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang positif bagi semua pihak, terutama bagi pihak Beauty Inc. Penelitian ini mempunyai keterbatasan yang pertama penelitian ini dilakukan di Klinik Kecantikan Beauty Inc yang berada di Jakarta Barat sedangkan Beauty Inc ini mempunyai cabang yang berada di Gading Serpong. Jumlah responden yang diteliti oleh peneliti juga masih sedikit karena jumlah pelanggan Beauty Inc dalam setahun cukup banyak. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas pelanggan dan Kepuasan Pelanggan. Perusahaan harus tetap memperhatikan harapan pelanggan atas pelayanan yang diberikan agar pelanggan tetap percaya terhadap perusahaan.

Date Create : 17/03/2016

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-201211101

Collection : 201211101

Call Number : 11-2016-S051

Source : Undergraduate Theses of Management

Relation COllection : Fakultas Ekonomi

COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : @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