

SUMMARY

PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN (Studi Kasus Pada Industri Pembiayaan Mobil di Tangerang)

Created by IRA INDRIANI

Subject : RELASI, PELANGGAN, LOYALITAS
Subject Alt : RELATIONS, CUSTOMER, LOYALTY
Keyword : customer relationship management;loyalitas pelanggan;kepuasan

Description :

Dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan (studi kasus pada industri pembiayaan mobil di Tangerang). Variabel independen terdiri atas customer relationship management, sedangkan variabel dependen terdiri atas loyalitas, dan variabel intervening adalah kepuasan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Responden penelitian ini adalah pelanggan Astra Credit Companies (ACC) yang sudah menggunakan jasa ACC selama lebih dari 6 bulan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (path).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel customer relationship management (CRM) terhadap kepuasan, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan terhadap loyalitas, dan variabel kepuasan bukanlah variabel penghubung antara customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan.

Date Create : 19/05/2016
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-201211153
Collection : 201211153
Call Number : 11-2016-S014
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