

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Lion Air)

Created by ANISA MAYANG SARI

Subject : PELAYANAN, LOYALITAS, KEPUASAN
Subject Alt : SERVICE, LOYALTY, SATISFACTION
Keyword : kualitas pelayanan;kepuasan konsumen;loyalitas konsumen

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening : Studi Kasus Lion Air. Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri atas kualitas pelayanan, variabel intervening adalah kepuasan konsumen dan variabel dependen adalah loyalitas konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan konsumen yang menggunakan jasa penerbangan Lion Air lebih dari 2x dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Sedangkan sampel penelitian ini adalah 150 responden dengan Metode Quota Sampling. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Path.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Lion Air terbukti. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Lion Air terbukti. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan pada Lion Air terbukti.

Date Create : 19/05/2016
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-201211340
Collection : 201211340
Call Number : 11-2016-S034
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