

SUMMARY

ANTESEDEN LOYALITAS DENGAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada PT Trans Utama Raya, Bangka Belitung)

Created by NOVITA SARI

Subject : ANTESEDEN, LOYALITAS, KEPUASAN
Subject Alt : ANTECEDENTS, LOYALTY, SATISFACTION
Keyword : kualitas pelayanan;kepercayaan;kepuasan pelanggan;loyalitas pelanggan

Description :

Peranan pesawat terbang sebagai sarana transportasi menjadi semakin penting bagi dunia, yang secara langsung mendukung pariwisata dan bisnis internasional. Maskapai penerbangan di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat beberapa tahun terakhir, terlihat dari banyaknya muncul maskapai penerbangan baru di pasaran yang disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa penerbangan.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti anteseden loyalitas pelanggan dengan mediasi kepuasan pelanggan pada PT Trans Utama Raya, Bangka Belitung. Anteseden yang diteliti adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Sampel penelitian ini adalah pelanggan yang pernah datang dan membeli tiket pesawat Sriwijaya Air di PT Trans Utama Raya, Bangka Belitung minimal dua kali. Sampel dalam penelitian ini ada 175 responden, perolehan sampel didapat dari teori Hair et al., (1988) yaitu 5 x jumlah indikator yang ada. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka. Merupakan hasil dari perhitungan dan pengukuran.

Penelitian ini menggunakan metode SEM dengan memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan tidak meningkatkan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan meningkatkan loyalitas pelanggan dan kepercayaan tidak meningkatkan loyalitas pelanggan.

Date Create : 01/06/2016
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-201211178
Collection : 201211178
Call Number : 11-2016-S018
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