

SUMMARY

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BUKUKITA.COM (Studi Kasus Pada Pelanggan bukukita.com)

Created by CORRYANA

Subject : KUALITAS, PELAYANAN, KEPUASAN
Subject Alt : QUALITY, SERVICE, SATISFACTION
Keyword : harga;kualitas pelayanan;kepuasan pelanggan

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BukuKita.com. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan BukuKita.com yang berjumlah 100 responden. Adapun metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah dengan menggunakan metode Slovin, metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas uji coba kuesioner 30 responden, uji reliabilitas uji coba kuesioner 30 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan alat statistik. Hasil penelitian diperoleh, uji T menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, uji F menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dengan hasil hitung sebesar 370,225 dengan signifikan 0,000, dan Koefisien Determinan sebesar 0,884, hal ini berarti 88,4% kepuasan pelanggan BukuKita.com dipengaruhi oleh harga dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 11,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti seperti produk, promosi, lokasi, merk dan kepercayaan.

Date Create : 15/09/2016
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-201211211
Collection : 201211211
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