

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus : PT Pertamina Patra Niaga Wilayah DKI)

Created by NURHASAN

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

Description :

PT. Pertamina Patra Niaga merupakan anak perusahaan PT. Pertamina (Persero) yang bergerak di bidang perdagangan BBM, pengelolaan BBM, pengelolaan armada / fleet, dan pengelolaan depot. Untuk menjadi perusahaan trading dan logistik di bidang energi yang mampu bersaing di pasar nasional serta berlandaskan pada tata nilai perseroan, yaitu SPIRIT (Service Excellence, Pursue Growth and Market Aggressively, Innovative and Competitive, Risk Awareness, Integrity, Team Work).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT. Pertamina Patra Niaga Wilayah DKI Jakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan PT. Pertamina Patra Niaga Wilayah DKI Jakarta Aktif. Pengambilan sampel sebanyak 75 responden dan pencarian responden menggunakan sample jenuh. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Jalur(Path Analysis).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan, secara parsial dan bersama sama pada pelanggan PT. Pertamina Patra Niaga Wilayah DKI Jakarta.

Date Create : 19/10/2016
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-201211069
Collection : 201211069
Call Number : 11-2016-S092
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