

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI CINEMA XXI MALL TAMAN ANGGREK JAKARTA BARAT

Created by ALFIAN NOER

Subject : PELAYANAN, LOYALITAS, PELANGGAN

Subject Alt : SERVICE, LOYALTY, CUSTOMERS

Keyword : kualitas pelayanan;loyalitas pelanggan

Description :

Pesatnya perkembangan perfilman global dan nasional telah diimbangi dengan persaingan di sektor bioskop. Saat ini telah banyak hadir bioskop di Indonesia, baik berskala global maupun nasional, hal lain yang mendukung adalah perkembangan informasi, internet, selebriti, novel terkenal, kemajuan teknologi film, teknologi sound system, majalah resensi film dan lain-lain, semuanya itu telah menambah peluang bisnis untuk di cermati. Dengan demikian suatu perusahaan yang bergerak di bidang industri hiburan khususnya bioskop haruslah memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik untuk menghadapi persaingan, baik untuk bertahan (survive) atau sebagai pemimpin pasar (marketleader) dibidangnya.

Studi ini untuk mengetahui pengaruh tangibles, empathy, reliability, assurance, responsiveness terhadap loyalitas pelanggan Cinema XXI Mall Taman Anggrek Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian tangibles, empathy, reliability, assurance, responsiveness memiliki pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap loyalitas pelanggan. Faktor yang paling dominan adalah tangibles yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Contributor : Dr.Tantri Yanuar RS,SE,M.SM

Date Create : 10/11/2016

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-201211138

Collection : 201211138

Call Number : 11-2016-S133

Source : Undergraduate Theses of Management

Relation Collection : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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