

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK TERHADAP REPURCHASE INTENTION DENGAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Starbucks Coffee Cabang Citra Garden, Jakarta Barat)

Created by PITARIA FRISDA

Subject : PELAYANAN, MEREK, KEPUASAN

Subject Alt : SERVICE, BRAND, SATISFACTION

Keyword : kualitas pelayanan; citra merek; kepuasan pelanggan; repurchase intention; sem

Description :

Era globalisasi telah menuntut adanya perubahan paradigma lama dalam segala bidang, salah satunya adalah bidang pemasaran. Persaingan bisnis dalam perkembangan di era globalisasi menuntut perusahaan harus mampu bersikap dan bertindak cepat dan tepat dalam menghadapi persaingan di lingkungan bisnis yang bergerak sangat dinamis dan penuh dengan ketidakpastian. Demikian Starbucks Coffee sebagai kedai kopi dunia juga mempersiapkan dirinya untuk melakukan ekspansi perusahaan ke area bisnis yang lebih luas ke pasar internasional. Dalam bisnis ini terdapat banyak pesaing langsung. Oleh karena itu harus disikapi dengan bijak dengan memperhatikan kualitas pelayanan, citra merek, repurchase intention dan kepuasan pelanggan.

Sampel penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan bertransaksi di Starbucks Coffee Cabang Citra Garden, Jakarta Barat. Sampel dalam penelitian ini ada 160 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 dapat meningkatkan repurchase intention, kualitas pelayanan tidak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, citra merek juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, citra merek tidak dapat meningkatkan repurchase intention, dan kepuasan pelanggan dapat meningkatkan repurchase intention.

Date Create : 05/12/2016

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-201211036

Collection : 201211036

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