

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA INDUSTRI KULINER

Created by PUTRI PUJIANI

Subject : PRODUK, PELAYANAN, LOYALITAS, KEPUASAN
Subject Alt : PRODUCTS, SERVICES, LOYALTY, SATISFACTION
Keyword : kualitas produk;kualitas pelayanan;loyalitas konsumen;kepuasan konsumen

Description :

Keberadaan rumah makan saat ini sudah menjadi kebutuhan bagi setiap orang yang menyebabkan bisnis rumah makan semakin ketat. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk dapat tetap bertahan dalam persaingan bisnis dan menciptakan kepuasan pelanggan yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen di rumah makan Mie Abang Adek Tomang Jakarta Barat. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1080 dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Random sampling. Hasil penelitian berdasarkan analisis path menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen, jadi variabel kepuasan konsumen merupakan variabel intervening antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

Date Create : 05/12/2016
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-201211045
Collection : 201211045
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