

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS RELASIONAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMODERASI OLEH PERSEPSI HARGA (Studi Kasus PT Hendrika Wira Sarana)

Created by EDDY JOHN

Subject : RELASI, LOYALITAS, PELANGGAN
Subject Alt : RELATIONS, LOYALTY, CUSTOMERS
Keyword : kualitas relasional; harga kertas struk; loyalitas; pasar bisnis

Description :

Penelitian ini mengukur pengaruh kualitas relasional terhadap loyalitas pelanggan di moderasi oleh persepsi harga. Objek dari penelitian ini adalah pelanggan business to business PT Hendrika Wira Sarana. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh Kualitas relasional terhadap Loyalitas konsumen PT Hendrika Wira Sarana dan mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap Kualitas relasional dan Loyalitas Pelanggan PT Hendrika Wira Sarana. Metode analisis data dalam penelitian menggunakan metode regresi linear berganda Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kualitas relasional terhadap loyalitas pelanggan HWS dalam menjual kertas struk, jadi dengan adanya hubungan kualitas relasional yang aktif membuat pelanggan HWS loyal terhadap produk perusahaan terutama kertas struk. Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa pengaruh persepsi harga pelanggan terhadap hubungan kualitas relasional dan loyalitas pelanggan adalah berpengaruh tetapi pengaruh yang melemahkan, sehingga dapat dikatakan persepsi harga mempengaruhi secara negatif terhadap kedua hubungan variabel tersebut.

Date Create : 13/12/2016
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Master-201301047
Collection : 201301047
Source : Magister 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