

## SUMMARY

# HUBUNGAN PENYEBARAN INFORMASI KOMUNIKASI PEMASARAN DAN KUALITAS LAYANAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MATAHARI CLUB CARD (MCC MATAHARI DEPARTMENT STORE)

Created by WILLIYANA DJAJA SARI

**Subject** : INFORMASI KOMUNIKASI, PEMASARAN, PELANGGAN  
**Subject Alt** : COMMUNICATION INFORMATION, MARKETING, CUSTOMER  
**Keyword** : Penyebaran Informasi Komuninkasi Pemasaran, Kualitas Layanan Informasi, Dan Kepuasan Pelanggan

### Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penyebaran informasi komunikasi pemasaran dan kualitas layanan informasi terhadap kepuasan pelanggan Matahari Club Card (MCC Matahari department Store). Pesaingan bisnis semakin lama semakin meningkat sehingga Matahari Department Store memerlukan penyebaran informasi komunikasi pemasaran untuk mempertahankan dan menambahkan jumlah pelanggan dan tingkat kualitas layanan informasi mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari, mendeskripsikan, mengungkapkan dan menyelidiki hubungan antara dua variabel atau lebih variabel. Untuk pengambilan sampel, penulis menggunakan teknik accidental sampling. Pada penelitian ini, penulis mendapatkan 45 sampel yang layak untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Hasil uji korelasi menunjukkan hubungan yang signifikan antara penyebaran informasi komunikasi pemasaran dengan kepuasan pelanggan dengan nilai  $r = 0,556$  dikatakan cukup berarti, hubungan antara kualitas layanan informasi dengan kepuasan pelanggan dengan nilai  $r = 0,507$  dikatakan cukup berarti dan uji korelasi hubungan antara penyebaran informasi komunikasi pemasaran dan kualitas layanan informasi dengan kepuasan pelanggann dengan nilai  $r = 0,712$  dikatakan hubungan sangat kuat.

**Contributor** : EUIS HERYATI  
**Date Create** : 04/08/2017  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Undergraduate-201352006  
**Collection** : 201352006  
**Source** : Undergraduate Theses of Public Relation  
**Relation Collection** FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : @perpustakaan Universitas Esa Unggul 2017

**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