

ABSTRAKSI

Farina (1998–11–091) *Analisis Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan pada Produk T-Shirt Merek Crocodile pada PT. Sinta Pertiwi di Megamal Pluit*, (dibimbing oleh Dr. Lia Amelia, MM dan Drs. Sapto Jumono, ME).

Setiap perusahaan baik yang bersifat besar maupun kecil akan selalu menetapkan strategi dan meramalkan pendapatan pada tahun-tahun yang akan datang supaya dapat meningkatkan loyalitas konsumen, salah satu perusahaan itu yakni PT. Sinta Pertiwi.

Setiap perusahaan baik yang berukuran besar maupun kecil harus memiliki strategi-strategi khusus untuk meningkatkan pendapatan, salah satu strategi itu yaitu: Meningkatkan kepuasan pelanggan agar loyalitas pelanggan dapat meningkat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Metode deskriptif, yaitu melihat dan memaparkan tentang kepuasan dari pelanggan T-shirt pria merek Crocodile yang diproduksi oleh PT. Sinta Pertiwi.
- b. Metode kuantitatif, yaitu pengolahan dan pengujian data dengan menggunakan rumus statistik untuk mengukur besarnya hubungan dan pengaruh antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan PT. Sinta Pertiwi.

Populasi yang diteliti sebanyak 147 orang pelanggan dan sampelnya sebanyak 100 orang.

Hasil analisis $r = 0,460$ dan $t = 5,315$ dengan taraf nyata = 0,05 dan kesimpulannya terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan T-shirt pria merek Crocodile pada PT. Sinta Pertiwi di Megamal Pluit.