

ABSTRAK

Nama/NIM : Ratih Yuningsih/2010-52-087
Judul : Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Jasa Penyewaan Kendaraan di Agung Rent Jakarta.
Jumlah Halaman : vii / 97 Hal
Kata Kunci : Kepuasan dan Loyalitas
Daftar Pustaka : 18 judul buku, 2002 - 2012

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap jasa penyewaan kendaraan di Agung Rent Jakarta yang diwakili oleh 100 responden sebagai bahan penelitian, alat pengumpulan data adalah berupa kuesioner.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab bagaimana kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap jasa penyewaan kendaraan di Agung Rent Jakarta. Untuk menjawab tujuan tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Alat pengumpulan data melalui kuesioner dengan sampel penelitian 100 responden.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa 61% pelanggan setuju merasa puas terhadap jasa penyewaan kendaraan di Agung Rent Jakarta dan 71% pelanggan setuju bersikap loyal terhadap pelayanan jasa penyewaan kendaraan di Agung Rent Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas terhadap penggunaan pelayanan jasa perusahaan tersebut.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Agung Rent baik dan bagus sehingga pelanggan merasa puas dan loyal menggunakan jasa penyewaan kendaraan di Agung Rent Jakarta