

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS TOKO MODERN(Studi Pada Alfamart Tlogomas Malang)

 Oleh: Andri Ahmad (06610145)

Management

Dibuat: 2011-04-06 , dengan 7 file(s).

Keywords: Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Loyalitas, Alfamart

ABSTRAKSI

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan judul “Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Toko Modern (Study Pada Afamart Tlogomas)”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan dan kinerja yang ada di Alfamart tlogomas serta pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas. Sedangkan hipotesis dalam penelitian ini yaitu di duga kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas toko modern Alfamart Tlogomas.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis rentang skala, indeks kepuasan pelanggan dan analisis regresi logistik dengan bantuan program SPSS sehingga dapat diketahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji hipotesis yang digunakan adalah validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji pengaruh signifikansi. Berdasarkan hasil dari kesimpulan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas toko modern Alfamart.

Dari kesimpulan penelitian diharapkan perusahaan selalu mengadakan evaluasi rutin tentang respon konsumen akan pelayanan yang telah diberikan agar perusahaan mampu memperbaiki kinerjanya demi mempertahankan konsumen dan lebih memuaskan konsumen yang berbelanja di Alfamart.

ABSTRACT

This study is a survey with the title "Analysis Of Customer Satisfaction Loyalty Effect of Modern Stores (Study At Tlogomas Afamart)"

The purpose of this study is to determine expectations and performance in Alfamart tlogomas and influence of customer satisfaction to loyalty. While this hypothesis is assumed to significantly influence customer satisfaction loyalty Alfamart Tlogomas modern stores.

analysis used in this study is to analyze the range of scale, customer satisfaction index and the logistic regression analysis with SPSS program that can be known independent variables affect the dependent variable. Hypothesis test used is the validity and reliability are used to test the effect of significance. Based on results from customer satisfaction has a significant conclusion to the loyalty of the modern shop Alfamart.

Firm conclusions from the study are expected to always perform a routine evaluation of consumer response to services that have been given so that companies can improve their performance by maintaining more satisfying to consumers and consumers who shop in Alfamart.

Keywords: Customer Satisfaction, Loyalty, Alfamart