

ABSTRACT

FIONA SALAM

1501020581

THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS CUSTOMER LOYALTY AT PT SINAR ABADI MOTORINDO IN MEDAN

(xvi+ 67 pages; 3 bibliography; 5 figures; 39 tables; 9 appendixes)

Maintaining customers, there must be a need to make your customer satisfied with your company. Maintaining customers are hard, because changes in taste always occur. What customer need, what customer wants, it is all depending on what is currently happening in the environment. If there is no customers, there will be no business organization. In order to increase the number of customer, developing customer satisfaction and customer loyalty is very important.

This study aims to measure the effect of customer satisfaction towards customer loyalty at PT Sinar Abadi Motorindo Medan. This *Final Paper* can also be applied to company that in the same field.

The research method that is going to be applied by the writer is quantitative analysis method. The data used through this research are primary data and secondary data. Data collection is using questionnaires and interviews. The questionnaire was distributed to 67 customer of PT Sinar Abadi Motorindo in Medan for a month.

This research uses convenience sampling method by collecting data only when the writer is able to collect the data. Likert Scale has been used to measure variables.

The simple linear regression equation of $Y = 9.892 + 0.397 x$, shows customer loyalty increase positively when there is an increase in customer satisfaction. According to the research by writer on determination test R square which shows 0.591. This shows customer satisfaction has 59.1% effect on customer loyalty. The rest 40.9% can be affected by other variable that is not included in this final paper.

Keywords : customer satisfaction, customers loyalty.

ABSTRAK

FIONA SALAM

1501020581

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN DI PT SINAR ABADI MOTORINDO DI MEDAN

(xvi+ 67 halaman; 3 daftar pustaka; 5 figur; 39 tabel; 9 lampiran)

Untuk menjaga pelanggan, diperlukan sebuah kepuasan pelanggan terhadap perusahaan anda. Hal tersebut adalah hal yang tidak mudah untuk dilakukan. Apa yang dicari dan diperlukan pelanggan tergantung pada kondisi sekitar mereka. Ketika tidak ada pelanggan, maka tidak akan ada perusahaan yang bisa berbisnis. Untuk menambah pelanggan, memuaskan pelanggan dan memuat pelanggan setia adalah hal yang sangat penting.

Penelitian ini difokuskan kepada pengaruh dari kepuasan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan di PT Sinar Abadi Motorindo Medan. Penelitian ini juga akan berguna pada perusahaan yang sama bidangnya dengan perusahaan di atas.

Metode penelitian yang digunakan untuk Final Paper ini adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan untuk penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data didapatkan dari membagi kuisisioner dan melakukan wawancara. Kuisisioner dibagikan kepada 67 pelanggan di PT Sinar Abadi Motorindo di Medan selama sebulan.

Penelitian ini menggunakan convenience sampling, di mana data hanya akan di ambil ketika penulis sedang memiliki waktu untuk membagikan kuisisioner. Skala Likert telah digunakan sebagai nilai ukur variabel.

Regresi linear adalah $Y = 9.892 + 0.397 X$, dimana kesetiaan pelanggan juga bertambah secara positif ketika adanya pertambahan pada kepuasan pelanggan. Tes determinasi R kuadrat yang dilakukan oleh penulis menunjukan 0.591 yang berarti 59.1% dari kepuasan pelanggan berpengaruh kepada kesetiaan pelanggan. Sisanya yang 40.9% bisa saja dipengaruhi variable yang tidak ada di penelitian oleh penulis di Final Paper ini.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kesetiaan pelanggan, memuaskan, setia