

ABSTRACT

JESELINE YEOHAN

1501020307

THE IMPACT OF CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY AT PTHORTI JAYA LESTARI MEDAN

(xvi+67pages; 5 figures; 40 tables; 8 appendixes)

Customer Satisfaction is one of the core aspects to gain long term profit for the company, the long-term profit can be seen through how loyal a customer is. PT Horti Jaya Lestari is a company that focused on agricultural. The company is one of the biggest supplier of fresh vegetables. Phenomenon that occurs in the company is there are increasing number of complaints in the last six months (October 2018 to March 2019). Based on preliminary interview, the customer stated that the quality of products keeps on changing, price of the products in fluctuate and service of the company is not good.

This research uses the theories about customer satisfaction and its impact on customer loyalty. The framework of this research is to find out the relationship between customer satisfaction on customer loyalty.

The methods used by the writer in this research is quantitative descriptive research. Data used in this research are primary data and secondary data. This research uses simple linear regression, hypothesis test and determination coefficient to know the impact of customer satisfaction on customer loyalty.

Based on research result, the simple linear regression showed equation of $Y = 13.092 + 400 X$ it means that the customer satisfaction has a positive equation impact on customer loyalty, when customer satisfaction increased the customer loyalty will also increase and from determination coefficient has resulted 0.592 which means customer satisfaction has an impact of 59.2% on customer loyalty. The rest is influenced by another variable.

Some recommendation of this research is when the company wants to keep the customer loyalty or want to move the satisfied customer to become a loyal customer, the first thing to do is by maintaining their product quality because quality is one of the factor that will give satisfaction to the customers, besides that the company should do promotion to introduce their products to target market. And by giving fast response on enquiries and complaints will makes customers feel appreciated.

Keywords: Customer Satisfaction, Customer Loyalty, PT Horti Jaya Lestari Medan.

References : 19

ABSTRAK

JESLINE YEOHAN

1501020307

DAMPAK KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PTHORTI JAYA LESTARI MEDAN

(xvi+67pages; 5 figures; 40 tables; 8 appendixes)

Kepuasan pelanggan adalah salah satu aspek inti untuk mendapatkan laba jangka panjang bagi perusahaan, laba jangka panjang dapat dilihat melalui seberapa loyalnya pelanggan. PT Horti Jaya Lestari adalah perusahaan yang berfokus pada pertanian. Perusahaan ini merupakan salah satu pemasok sayuran segar terbesar. Fenomena yang terjadi di perusahaan adalah ada peningkatan jumlah pengaduan dalam enam bulan terakhir (October 2018 sampai maret 2019) Berdasarkan wawancara pendahuluan, pelanggan menyatakan bahwa kualitas produk terus berubah, harga produk berfluktuasi dan layanan perusahaan tidak baik.

Penelitian ini menggunakan teori tentang kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. Kerangka kerja penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Metode yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana, uji hipotesis dan koefisien determinasi untuk mengetahui dampak kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, regresi linier sederhana menunjukkan persamaan $Y = 13.092 + 400 X$ itu berarti bahwa kepuasan pelanggan memiliki dampak persamaan positif pada loyalitas pelanggan, ketika kepuasan pelanggan meningkat, loyalitas pelanggan juga akan meningkat dan dari koefisien determinasi menghasilkan 0.592 yang berarti kepuasan pelanggan memiliki dampak 59.2% terhadap loyalitas pelanggan. Sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Sedikit rekomendasi dari penelitian ini, ketika perusahaan ingin menjaga loyalitas pelanggan atau mengubah seorang pelanggan yang puas menjadi loyal, hal pertama yang dilakukan adalah menjaga kualitas produk karena produk merupakan sebuah faktor yang akan memberikan kepuasan kepada pelanggan, selain itu, perusahaan juga harus memberikan promosi sesekali untuk memperkenalkan produk kepada pelanggan dan dengan memberikan respon yang cepat pada komplain akan membuat pelanggan merasa dihargai.

Keywords: Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, PT Horti Jaya Lestari Medan.

References : 19