

ABSTRACT

Melvern

1501020073

THE IMPACT OF CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY AT PT SAUDARA EKATAMA JAYA MEDAN

(xvi + 75 pages; 49 tables; 8 figures; 8 appendices)

The purpose of this research is to reveal whether there is any effect between customer satisfaction and customer loyalty at PT Saudara Ekatama Jaya Medan to know and get more knowledge about this field. It is a company which is focused on hairstyling and beauty sector. The company are importing the goods from South Korean company named Welcos. This company is very related with Customer Satisfaction.

Consumer satisfaction means a state where the expectations of consumers for a product in accordance with the fact accepted by the consumer if the product was far below expectations, consumers will be disappointed otherwise if the product meets consumer expectations will be satisfied. the very satisfied customer is the one impress with the service quality of the company and will be more willing to come back thereby making them loyal.

This research is using a quantitative as the research design and IBM SPSS Statistics 25 application. Data analysis methods used in this research include descriptive statistics, validity test, reliability test, normality test, coefficient of correlation, coefficient of determination, linear regression analysis and Z Test.

The result of the research based on Z test, it can be known that Z Count (3.8) > Z Table (1.96) which prove there is an influence between Customer Satisfaction and Customer Loyalty at PT Saudara Ekatama Jaya Medan. The result of the research based on coefficient of determination test shows that there is a moderate and positive relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty at PT Saudara Ekatama Jaya Medan.

Keywords: Customer Satisfaction, Customer Loyalty, The Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty, PT Saudara Ekatama Jaya Medan

References: 33

ABSTRAK

Melvern

1501020073

PENGARUH ATAS DAMPAK KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT SAUDARA EKATAMA JAYA MEDAN

(xvi + 75 halaman; 49 tabel; 8 figur; 8 lampiran)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan apakah ada pengaruh antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada PT Saudara Ekatama jaya Medan untuk mengetahui dan mendapatkan pengetahuan lebih banyak tentang bidang ini. Ini adalah perusahaan yang berfokus pada bidang tata kecantikan rambut dan produk kecantikan. Perusahaan ini mengimpor barang dari perusahaan Korea Selatan bernama Welcos. Perusahaan ini sangat berhubungan dengan kepuasan pelanggan.

Kepuasan konsumen berarti keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan fakta yang diterima oleh konsumen jika produk itu jauh di bawah harapan, konsumen akan kecewa sebaliknya jika produk memenuhi harapan konsumen akan terpenuhi. Pelanggan yang sangat puas adalah orang yang terkesan dengan kualitas layanan perusahaan dan akan lebih bersedia untuk kembali sehingga membuat mereka loyal.

Penelitian ini menggunakan kuantitatif sebagai desain penelitian dan aplikasi IBM SPSS Statistics 25. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi linear dan Z test.

Hasil penelitian berdasarkan uji Z, dapat diketahui bahwa Z Count (3,8) > Z Tabel (1,96) yang membuktikan ada pengaruh antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di PT Saudara Ekatama Jaya Medan. Hasil penelitian berdasarkan uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa ada hubungan yang moderat dan positif antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di PT Saudara Ekatama Jaya Medan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Pengaruh atas Dampak Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, PT Saudara Ekatama Jaya Medan

Referensi: 33