

ABSTRACT

VERDY CHANDRA

03011170132

THE EFFECT OF CUSTOMER SATIFACTION TOWARDS CUSTOMERLOYALTY AT PT. SINAR CAKRAWALA GEMILANG IN MEDAN

(xiv+62 pages; 6 figures; 28 tables; 7 appendixes)

This research was conducted at PT Sinar Cakrawala Gemilang. To test and determine the the effect of customer satisfaction toward customer loyalty at at PT Sinar Cakrawala Gemilang. Established in 2016, PT. Sinar Cakrawala Gemilang is the first carton box company in North Sumatra and the third in Indonesia.

PT. Sinar Cakrawala Gemilang adds to its business fields by producing folding carton type products to make it easier to provide more effective needs for inner and outer boxes for customers. In May 2018, PT. Sinar Cakrawala Gemilang adds to its business field again by producing food packaging products.

The theory used in this study relates to the theory of customer satisfaction and customer loyalty.

In this study, the method used by the author is a quantitative analysis method. The type of data used in this study are primary data and secondary data. Data was collected through interviews, questionnaire and questionnaires distributed to customers. The total population is 148 customers and sample is 108 customers. The scale used to measure variables is the Likert scale.

The results of the partial test can be explained that $t_{count} (10.683) > t_{table} (1.983)$ and a significant value $0.000 < 0.05$, then Customer satisfaction has effect toward customer loyalty at PT. Sinar Cakrawala Gemilang. The coefficient of determination which can be seen from the results of the R square of 0.518 that the customer loyalty of 51.8% is explained by customer satisfaction and the remaining 48.2% is explained by other variables outside of this research, namely service quality, product quality, promotion and price.

The conclusion of this study is that customer satisfaction has effect toward customer loyalty at PT. Sinar Cakrawala Gemilang.

Keywords: Customer Satisfaction, Customer Loyalty, PT. Sinar Cakrawala Gemilang

References: 26 (2015-2020)

ABSTRAK

VERDY CHANDRA
03011170132

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PT. SINAR CAKRAWALA GEMILANG DI MEDAN

(xiv+62 Halaman; 6 angka; 28 Tabel; 7 lampiran)

Penelitian ini dilakukan di PT Sinar Caprawala Gemilang. Untuk menguji dan menentukan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di PT Sinar Cahawala Gemilang. Didirikan pada tahun 2016, PT. Sinar Cakrawala Gemilang merupakan perusahaan karton box pertama di Sumatera Utara dan ketiga di Indonesia.

PT. Sinar Cakrawala Gemilang menambah bidang usahanya dengan memproduksi produk jenis karton lipat untuk memudahkan dalam menyediakan kebutuhan inner dan outer box yang lebih efektif bagi pelanggan. Pada bulan Mei 2018, PT. Sinar Cakrawala Gemilang menambah lagi bidang usahanya dengan memproduksi produk kemasan makanan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan teori kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode analisis kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan melalui wawancara, kuesioner dan kuesioner dikirim ke pelanggan. Total populasi adalah 148 pelanggan dan sampel adalah 108 pelanggan. Skala yang dipakai untuk mengukur variabel adalah skala Likert.

Hasil sebagian tes dapat dijelaskan bahwa $t_{count} (10,683) > t_{table} (1,983)$ dan nilai yang signifikan $0,000 < 0,05$, kemudian kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pada PT. Sinar Cakrawala Gemilang. Koefisien determinasi yang dapat dilihat dari Hasil R square dari 0.518 bahwa loyalitas pelanggan 51.8% dijelaskan oleh kepuasan pelanggan dan sisanya 48.2% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian, kualitas layanan, produk, promosi, dan harga.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan di PT. Sinar Cakrawala Gemilang.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, PT. Sinar Cakrawala Gemilang

Referensi: 26 (2015-2020)