

ABSTRACT

Viviany Andrela

1501020260

THE RELATIONSHIP BETWEEN CUSTOMER SATISFACTION TO THE BUSINESS PERFORMANCE IN PT. HASEN JAYA BERSAMA

(XVI + 73 pages; 6 figures; 30 table; 6 appendices)

The purpose of this research is to reveal whether there is any impact between customer satisfactions towards business performance in PT. Hasen Jaya Bersama. Furthermore, this research will also help the other company in the same field and researchers to know and get more knowledge about these variables.

Customer satisfaction is one of the most essential things to maintain the business for a long period of time. Customer satisfaction is a treasure that needs to be kept and is one of the factors that helps a business to improve its business performance. Therefore, it is important for the business to identify the factors of customer satisfaction and, when possible, to influence them so that the performance of the company may increase.

This research uses a quantitative research design and IBM SPSS Statistics 21 application. Data used in this research are primary data and secondary data. 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 (2,67) > Z Table (1.96). So, the conclusion of this research is that there is an influence between customer satisfactions to the business performance. The result of the research based on coefficient of determination test is there is a weak and positive relationship which is 0,389 between customer satisfactions towards business performance in PT. Hasen Jaya Bersama.

As the conclusion, after the analysis and research on the company, it has been proven that customer satisfaction does have the relation towards business performance in PT. Hasen Jaya Bersama.

Keywords: Family Business, Entrepreneurship, Customer Satisfaction, Business Performance, Company Performance

References: 36

ABSTRACT

Viviany Andrela

1501020260

HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KINERJA BISNIS DI PT. HASEN JAYA BERSAMA

(XVI +73 halaman; 6 gambar; 30 tabel; 6 lampiran)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan Apakah ada dampak antara kepuasan pelanggan terhadap kinerja bisnis di PT. Hasen Jaya bersama. Selain itu, penelitian ini juga akan membantu perusahaan lain dalam bidang yang sama dan peneliti untuk mengetahui dan mendapatkan lebih banyak pengetahuan tentang variabel ini.

Kepuasan pelanggan adalah hal yang paling penting untuk mempertahankan bisnis untuk jangka waktu yang lama. Kepuasan pelanggan adalah harta yang perlu dijaga dan merupakan salah satu faktor yang membantu bisnis untuk meningkatkan kinerja bisnis. Oleh karena itu, penting bagi bisnis untuk mengidentifikasi faktor kepuasan pelanggan dan, bila mungkin, untuk mempengaruhi mereka sehingga kinerja perusahaan dapat ditingkatkan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai desain penelitian dan aplikasi IBM SPSS Statistik 21. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi statistik deskriptif, tes validitas, uji Reliabilitas, tes normalitas, Koefisien korelasi, Koefisien penentuan, analisis regresi linier dan uji Z.

Hasil penelitian berdasarkan tes Z, dapat diketahui bahwa Z Count (2, 67) > Z tabel (1,96). Jadi, kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa ada pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap kinerja bisnis. Hasil penelitian yang didasarkan pada tes penentuan koefisien adalah adanya hubungan yang lemah dan positif yaitu 0,389 antara kepuasan pelanggan terhadap kinerja bisnis di PT. Hasen Jaya bersama.

Sebagai kesimpulan, setelah analisis dan penelitian terhadap perusahaan, telah dibuktikan bahwa kepuasan pelanggan memang memiliki hubungan terhadap kinerja bisnis di PT. Hasen Jaya bersama.

Kata Kunci: Bisnis Keluarga, Kewirausahaan, Kepuasan Pelanggan, Kinerja Bisnis , Kinerja Perusahaan

Daftar Pustaka: 36