

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT KOTAISAN PRIMA TRANSINDO

ABSTRAKSI

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Kotaisan Prima Transindo, yang mana tidak terdapat signifikan sama sekali. Data diperoleh melalui Survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 pelanggan dari PT Kotaisan Prima Transindo yang berada diarea Jakarta Selatan. Tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana .

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan tidak terdapat pengaruh signifikan dari Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan PT Kotaisan Prima Transindo. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada organisasi selain perusahaan jasa forwarders atau cargo.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan , Loyalitas Pelanggan

THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY PT KOTAISAN PRIMA TRANSINDO

ABSTRACTION

This thesis discusses how the influence of customer satisfaction on customer loyalty at PT Kotaisan Prima Transindo, which are not significant at all.

This data obtained through the survey by distributing questionnaires to 100 customers of PT Kotaisan Prima Transindo located in South Jakarta, Sampling technique used is convenience sampling while the analytical tools that are used are simple linear regression. Hypothesis testing resulty showed no significant effect of customer satisfaction on customer loyalty of PT Kotaisan Prima Transindo. For further research is recommended to do some research on the organization than service or cargo forwarders.

Keywords : Customer Satisfaction, Customer Loyalty

UNIVERSITAS
MERCU BUANA