

ABTRAKSI

Laporan akhir berjudul analisis pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap retensi pelanggan pada Perkasa Collection Jakarta. Menurut penulis pengaruh kualitas produk dan pelayanan sangat besar terhadap retensi pelanggan. Berdasarkan hasil survey pelanggan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan perusahaan sangat besar mempengaruhi retensi pelanggan. Penulis menggunakan metode statistik analisis faktor dan koefisien regresi berganda untuk uji hipotesis.

Hasil analisis uji statistik data kualitas produk dan pelayanan terhadap retensi pelanggan menunjukkan pengaruh yang kuat. Pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara bersama - sama terhadap retensi pelanggan uji anova atau F test, didapat F hitung adalah 86.204 dengan tingkat signifikan 0.000 oleh karena probabilitas lebih kecil dari 0.05, maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi retensi pelanggan.

Dengan demikian H_a diterima yang menyatakan ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas produk dan pelayanan Bersama - sama terhadap retensi pelanggan.

