

ABSTRACT

This research to know the influence of the reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible in driving customer satisfaction to customer loyalty (case study in Hoka-hoka Bento CBD MALL branch Ciledug). Technique the sample collection in this research the Convenience Of Sampling. Respondents in this research 150 respondents who take the driver Go-Jek in South Meruya, West Jakarta. To test validity, reliability and testing hypothesis use application structural equation modeling (SEM) with LISREL 8.80 and SPSS 21.

The results of the analysis by using shem showed that of six hypothesis contained in the study, there are four hypotheses that have a significant effect. These result show that the reliability significant effect on customer satisfaction, empathy significant effect on customer satisfaction, tangible significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty. While the two hyptheses that don't influence such responsiveness no significant effect on customer satisfaction, assurance no significant effect on customer satisfaction Hoka-hoka Bento in celedug cbd mall branch

Keywords : reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, customer satisfaction, customer loyalty



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* dalam mendorong kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada Hoka-hoka Bento cabang mall cbd ciledug). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *convenience sampling*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 150 responden yang menjadi pelanggan Hoka-hoka Bento cabang mall cbd ciledug. Untuk menguji validitas, reliabilitas dan pengujian hipotesis menggunakan aplikasi *structural equation modeling* (SEM) dengan LISREL 8.80 dan SPSS21.

Hasil analisis dengan menggunakan SEM menunjukkan bahwa dari 6 hipotesis yang terdapat pada penelitian ada empat hipotesis yang berpengaruh signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan dua hipotesis yang tidak berpengaruh yaitu *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hoka-hoka Bento di cabang mall CBD Ciledug.

Kata kunci : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA