

ABSTRACT

This research is to analysis factors influencing customers satisfaction and increasing customers loyalty. This research object is Giant Tangerang Citra Raya (PT. Hero Supermarket TBK). Research problems refers to business phenomenon in Giant Citra Raya : what increasing customers satisfaction and customers loyalty. A model has been built, and nine research hypothesises has been formulated. Method purposive has been selected to obtain data required at this study. This research utilizes 152 respondents and overall of respondent is customers Giant Citra Raya. Data analysis utilizes Path Analysis with SPSS. Result of this research shows the service quality and quality of product of influential positive to customer satisfaction and customer loyalty, customer satisfaction can mediated service quality and quality of product into customer loyalty.

Keywords : service , product, quality, customer satisfaction, customer loyalty.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Obyek penelitian ini adalah Giant Tangerang Citra Raya (PT. Hero Supermarket TBK) di Tangerang. Permasalahan penelitian merujuk pada fenomena bisnis Giant Citra Raya: bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Sebuah permodelan telah dibangun dan sembilan hipotesis penelitian telah dirumuskan. Metode purposif telah dipilih untuk memperoleh data yang dibutuhkan pada studi ini. Penelitian ini menggunakan 152 responden dan keseluruhan responden adalah pelanggan Giant Tangerang Citra Raya (PT. Hero Supermarket TBK) di Tangerang. Analisis data menggunakan Path Analisis dengan program komputer SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan mampu memediasi kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : kualitas, pelayanan, produk, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

