



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Maya Rahmayanti
44217110132

Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Mega Beverindo
Jumlah Halaman : 80 Halaman + Xi + 3 Lampiran
Bibliografi : 16 Buku + 5 Jurnal + 4 Web

ABSTRAK

PT. Mega Beverindo adalah perusahaan yang bergerak di bidang distribusi minuman beralkohol sejak tahun 2010 dari PT. Jaddi Internasional. Konsumen PT. Mega Beverindo merupakan ratalil minuman beralkohol, bisa dari hotel, club malam, bar, restaurant, dan juga café. PT. Mega Beverindo dalam hal ini dituntut untuk mengembangkan lagi usahanya agar lebih baik sehingga konsumen tetap bisa mendapatkan kepuasan dari membeli produk di perusahaan ini..

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen yang ada pada PT. Mega Beverindo sehingga konsumen yang merasa puas memberikan loyalitas mereka kepada PT. Mega Beverindo dan apakah loyalitas konsumen ini dipengaruhi oleh PT. Mega Beverindo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Populasi pada penelitian ini adalah 200 Pelanggan PT. Mega Beverindo dan pemilihan sample dengan metode sensus yaitu seluruh populasi dan diolah menggunakan SPSS.

Hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa terdapat loyalitas dan kepuasan pelanggan pada PT. Mega Beverindo. Hasil Uji Determinasi (R^2) menunjukkan nilai Koefisien Determinasi (R^2) korelasi sebesar 0,348 sehingga dapat dijelaskan bahwa loyalitas pelanggan sebesar 34,8% dipengaruhi dan berkorelasi oleh kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk sisanya, yaitu sebesar 65,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian.

Kata Kunci: Strategi, *Marketing Public Relation*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas

Pelanggan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mercu Buana University faculty
of Communication Public
Relations Study Field
Maya Rahmayanti
44217110132

The Effect of Customer Satisfaction on Customer Loyalty of PT Mega Beverindo

A number of pages : 80 pages+ xi+ 3 Atteachment

Bibliography : 16 Books + 5 Journals + 4 Webs

ABSTRACT

PT. Mega Beverindo is a company that has been operating in the field of distribution of alcoholic beverages since 2010 from PT. Jaddi International. The consumer of PT. mega beverindo are alcoholic drinks, can from hotels, nightclubs, bars, restaurants, and also cafes.

This research was carried out with the aim of finding out how the satisfaction of the consumer that has PT. Mega Beverindo so that consumers who feel satisfied give their loyalty to PT. Meg Bverindo and whether the loyalty of this consumption is affected by PT.

The method used in this research is quantitative using the survey method. The population in this study is 200 customers of PT. Mega Beverindo and the sample selection with the census method is the entire population and it is processed using SPSS.

The results of the Determination Test (R^2) showed a correlation of 0.348 of the determination coefficient (R^2), so it can be explained that customer loyalty of 34.8% is influenced and correlated by customer satisfaction.

Keywords: Strategy, Public Relations Marketing, Customer Satisfaction, Customer Loyalty