

Analisis kepuasan para anggota terhadap program loyalitas AstraWorld

Siregar, Surya Peolita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108749&lokasi=lokal>

Abstrak

Banyak produsen meluncurkan program loyalitas untuk menjalin hubungan relasional yang baik dengan konsumen. Akan tetapi program loyalitas ternyata tidak menjamin seorang konsumen akan loyal, walaupun konsumen tersebut menjadi anggota program loyalitas tersebut. Kepuasan konsumen tetap menjadi parameter, apakah konsumen tersebut akan loyal atau tidak terhadap produsen tersebut. Permasalahan penelitian ini adalah analisis kepuasan para anggota terhadap program loyalitas AstraWorld. Penelitian ini menggunakan teori loyalitas, kepuasan, serta hubungan antara keduanya. Penelitian ini memodifikasi penelitian Bolton et al (2000) dan Dowling dan Uncles (1997) mengenai pengaruh variabel proses pembayaran, pelayanan keseluruhan, manfaat produk, harga dan penghargaan terhadap kepuasan konsumen. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada anggota AstraWorld yang datang ke Auto 2000 Cilandak, dengan menggunakan metode non probability sampling. Pengolahan data menggunakan metode analisis regresi berganda setelah sebelumnya diolah dengan menggunakan analisis faktor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel proses pembayaran, manfaat produk dan kualitas pelayanan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel harga tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Implikasi manajerial penelitian ini adalah manajemen AstraWorld harus lebih meningkatkan variabel-variabel yang signifikan berpengaruh (proses pembayaran, manfaat produk, dan pelayanan keseluruhan) terhadap variabel kepuasan. Hal ini dapat dilakukan meningkatkan manfaat produk AstraWorld, meningkatkan profesionalisme para karyawan AstraWorld dengan memberikan pelatihan yang berkonsep kepuasan konsumen.