

Pengaruh aspek layanan terhadap loyalitas konsumen ritel (Studi pada pelanggan ritel minimarket di Kota Bandar Lampung) = Influence on the service aspect of retail customer loyalty : Study on retail minimarket customers in the city of Bandar Lampung

Deddy Aprilani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20251581&lokasi=lokal>

Abstrak

Loyalitas pelanggan untuk minimarket dipengaruhi oleh aspek layanan yang diberikan oleh karyawan dan pemilik minimarket. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: pertama, mengetahui adanya pengaruh aspek layanan terhadap loyalitas pelanggan. Kedua, mengetahui signifikansi pengaruh aspek layanan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dalam rangka untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh aspek layanan terhadap loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat pengaruh aspek layanan terhadap loyalitas pelanggan, dan aspek kredibilitas dan aspek akses memiliki signifikansi terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menyajikan suatu analisis akan pengujian aspek layanan terhadap loyalitas pelanggan pada minimarket.

.....Customer loyalty for minimarket influenced by aspects of services provided by employees and owners of minimarket. The purpose of this study was to determine: first, find out the influence of aspects of service on customer loyalty. Second, know the significance of the influence of aspects of service on customer loyalty.

This study is a quantitative study with the type of survey research. Data were collected by distributing questionnaires to 100 respondents in order to determine whether or not the service aspect of influence on customer loyalty.

The results show that there are still aspects of the influence of service on customer loyalty, and the aspects of credibility and access aspects of the significance of customer loyalty. This study presents an analysis to test the service aspect of customer loyalty on the minimarkets.