

Pengaruh customer relations terhadap loyalitas konsumen (studi pada konsumen pengiriman paket PT. Pos Indonesia, Jatinegara, 2012) =  
The effect of customer relations for consumer loyalty

Sinulingga, Wita Elvirna, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20317205&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Dalam persaingan bisnis, berbagai cara digunakan oleh para penyedia jasa agar persaingannya bisa unggul dengan perusahaan yang lain. Salah satu cara agar bisa lebih ungu adalah dengan rneningkatkan hubungan dengan pelanggan, yaitu melayani segala kebutuhan pelanggan agar tercukupi. Perusahaan harus memikirkan cara untuk mempertahankan hubungan yang lebih jauh dengan pelanggannya dengan berbagai strategi yang memungkinkan. Penelitian ini mencoba untuk mengetahui pengaruh customer relations terhadap loyalitas konsumen untuk konsumen pengiriman paket di PT Pos Indonesia. Metodologi yang digunakan untuk skripsi ini adalah menggunakan metodologi mempermudah dalam pernghitungan hasil dari penelitian. Hasil dari penelitian ini membukikan bahwa terdapat pengaruh dari customer relations loyalitas konsumen.

.....In business competition, varioues ways are used by service provider to become number one in competing with their competitors. One of them is improving their customer relationships by fulfilling the customer needs. Company should consider some ways to maintain relationships with the customer by using some possible strategies. This research attempts to determine the effect of customer relations for consumer loyalty in delivering package in PT Pos Indonesia. The results of this study is that there is an influence of customer relations for consumer loyalty.