

Pengaruh loyalitas terhadap hubungan antara kepuasan konsumen dan perilaku pembelian berulang : studi konsumen tolak angin Sido Muncul = Loyalty's influence on the consumer satisfaction and repurchase behavior relationship : the study of tolak angin Sido Muncul's consumer

Agnes Meiriana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20338890&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini menganalisis pengaruh loyalitas terhadap hubungan antara kepuasan konsumen dan perilaku pembelian berulang. Loyalitas konsumen dijelaskan melalui variabel sikap dan perilaku loyalitas. Riset ini merupakan riset kuantitatif yang menggunakan data primer yang disebarkan pada 150 konsumen Tolak Angin Sido Muncul di Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode analisis Strnctural Equation Model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku loyalitas dapat memediasi hubungan secara positif antara kepuasan dan intensi pembelian berulang. Namun, sikap loyalitas tidak dapat memediasi langsung hubungan secara positif antara kepuasan dan intensi pembelian berulang.

.....This thesis analyzed the loyalty's influence on the consumer satisfaction and repurchase behavior relationship. Consumer's loyalty is explained with attitude and behavioral loyalty variable. This research is a quantitative research which uses primary data from I 50 Tolak Angin Sido Muncul consumer's in Jakarta. This research using Strnctural Equation Modelling. The results of this research show that behavioral loyalty positively mediated the relationship between satisfaction and repurchase intention Meanwhile, attitude loyalty couldn't positively mediated the direct relationship between satisfaction and repurchase intention.