

Analisis pengaruh antara program loyalitas kepuasan toko dan loyalitas toko pada konsumen ritel di Indonesia; studi kasus centro Indonesia = Analysis relationships of loyalty programs store satisfaction and store loyalty on consumers retail of Indonesia; case study centro Indonesia

Gilang Petragani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20347365&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas pemahaman tentang hubungan antara program loyalitas dengan kepuasan, dan loyalitas konsumen ritel di Indonesia. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Jumlah sampel sebanyak 150 orang.

Hasil penelitian ini adalah bahwa program loyalitas memiliki pengaruh hubungan yang positif terhadap loyalitas dan kepuasan, serta kepuasan konsumen menjadi variabel moderasi yang baik untuk hubungan program loyalitas dengan loyalitas konsumen.

The focus of this study is to analyze the relationship between loyalty program, store satisfaction, and store loyalty on consumers retail of Indonesia. This research is quantitative descriptive interpretive. The sample size is 150.

The results are that loyalty program have positive influence to store loyalty and store satisfaction, also store satisfaction has become a good moderation variable for loyalty program relationship with store loyalty.