

Analisis pengaruh program loyalitas terhadap kepuasan konsumen: studi pada MAP CLUB = Analyze the effect of loyalty program towards customer satisfaction: a study on MAP CLUB

Said Muhamad Muhsin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20444615&lokasi=lokal>

Abstrak

Persaingan dalam industri ritel yang semakin ketat setiap waktunya mendorong banyak peritel berlomba-lomba untuk bagaimana caranya memuaskan para konsumennya. Salah satunya yang dilakukan oleh Mitra Adiperkasa sebagai sebuah holding company yang memegang beberapa ritel ternama dengan cara membuat program loyalitas "MAP CLUB". Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh loyalty program milik Mitra Adiperkasa yaitu "MAP CLUB" terhadap customer satisfaction dari para anggotanya. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian terdiri atas 100 responden baik perempuan maupun laki-laki dengan usia minimal 17 tahun, berdomisili di daerah Jabodetabek, dan merupakan member dari program loyalitas "MAP CLUB". Data penelitian didapatkan dengan menyebarkan kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh antara program loyalitas "MAP CLUB" terhadap customer satisfaction dari para anggotanya.

Competition in the retail industry has gotten more vicious as the time goes by and that has driven many retailer to satisfy its customerrrs. One was conducted by Mitra Adiperkasa, a holding company which holds several notable retails, by creating a loyalty program known as "MAP CLUB".The objective of this research was to analyze the effect of the loyalty program that belong to Mitra Adiperkasa known as "MAP CLUB" towards the satisfaction of the member itself.

This research applied quantitative approach. The sample of this research consisted of 100 respondents of both women and men with a minimum age of 17 years old, live in the Greater Jakarta area, and is a member of the loyalty program "MAP CLUB". The research data were collected using questionnaire and analyzed using simple linear regression analysis. This research indicated that "MAP CLUB" loyalty program affect the satisfaction of the member itself.