

Pengaruh Nilai Bersih Promotor, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Beli Kembali kepada Pertumbuhan Penjualan, di Pasar Bisnis dengan Bisnis Bahan Bakar Minyak = Effect of Net Promoter Score, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention to Sales Growth in the B2B Fuel Market

Adhary Subagio Suryawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920532648&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas faktor yang mempengaruhi transaksi penjualan diantaranya nilai bersih promotor, kepuasan pelanggan, dan niat pembelian kembali oleh pelanggan Pertamina dengan cara melakukan wawancara dengan pengisian kuisisioner kepada pelanggan. Tujuan dari tesis ini ialah mengetahui factor mana yang paling memengaruhi pertumbuhan dengan menggunakan metode regresi linier. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kuantitatif. Kesimpulan bahwa di antara 4 sektor, Nilai Bersih Promotor memiliki pengaruh terkuat dalam Manufaktur dan Agro Industri.

.....This thesis discusses the factors affecting sales transactions including net promoter score, customer satisfaction, and intention to repurchase by Pertamina customers by conducting interviews with filling the questionnaire to customers. The purpose of this thesis is to find out which factors most memengaruhi growth using linear regression method. The method used in this research is quantitative method. The conclusion that among the four sectors, Value Net Promoter has the strongest influence in the Manufacturing and Agro Industry.