Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FPSI

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP BRAND LOYALTY PADA KONSUMEN PENGGUNA TRANSPORTASI GOJEK

RIZKY SETYANINGRUM NURYADIPUTRI

Deskripsi Lengkap: http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=75110&lokasi=lokal

---

Abstrak

Perusahaan memperoleh peningkatan laba, mendatangkan pelanggan baru dan konsumsi produk dan jasa secara terus menerus yang dilakukan oleh konsumen merupakan dampak dari brand loyalty. Salah satu yang mempengaruhi terciptanya brand loyalty adalah kepuasan pelanggan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dengan brand loyalty memiliki pengaruh positif signifikan. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pelanggan maka semakin tinggi juga terbentuknya loyalitas pada sebuah merek. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kepuasan berpengaruh terhadap brand loyalty pada pelanggan aplikasi transportasi Gojek ditengah tingginya persaingan dengan perusahaan sejenis dan adanya kenaikan tarif yang dikeluarkan oleh pemerintah. Penelitian ini melibatkan 183 konsumen yang menggunakan aplikasi Gojek sebagai media transportasi dengan metode survei. Hasil analisa regresi pada penelitian ini menunjukan kepuasan pelanggan berkontribusi terhadap terbentuknya brand loyalty sebesar 31,4% dengan taraf signifikan P ≤ 0.001. Artinya kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap terbentuknya brand loyalty. Penelitian ini juga menunjukan pentingnya persepsi harga yang positif dan dapat menguntungkan bagi pelanggan. Pelanggan dapat beralih ke merek layanan jasa sejenis apabila harga tersebut tidak lagi dianggap memuaskan dan menguntungkan.