

ABSTRAK

Amry Stefanus Firmondes Samosir, 10216719

“ANALISIS PENGARUH DAYA TANGGAP, KEHANDALAN, JAMINAN, PERHATIAN DAN KEMAMPUAN FISIK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI INDOMARET KAPUK RAYA CENGKARENG”

Kata kunci: *PI, jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma.*

Loyalitas pelanggan merupakan suatu kejadian dimana konsumen memilih setia untuk membeli produk terhadap tempat usaha tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh daya tanggap, kehandalan, jaminan, perhatian dan kemampuan fisik terhadap loyalitas pelanggan di Indomaret Kapuk Raya Cengkareng dengan jumlah responden sebanyak 190 responden.

Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan uji validitas, realibilitas, asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t, uji f, uji korelasi (R) Serta uji ketepatan model (R2). Aplikasi SPSS 16 digunakan untuk membantu pengujian model ini.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa secara parsial Kualitas Perhatian tidak berpengaruh loyalitas pelanggan. Daya tanggap berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kehandalan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Jaminan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kemampuan fisik berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan daya tanggap, kehandalan, jaminan, kemampuan fisik berpengaruh secara bersama terhadap kepuasan konsumen.

DaftarPustaka (2002 - 2017)