

ABSTRAK

Ekonomi
S-1 Manajemen

2015

Nia

Chairunnisa 1202009021

PENGARUH HARAPAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DAN BIRO JASA PERJALANAN PERUSAHAAN TINJAUAN PERSPEKTIF ISLAM

xvi + 105 halaman, 38 tabel + 5 gambar, dan 4 lampiran

Deskripsi Abstrak

Tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh harapan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, serta pengaruh harapan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan, selain itu untuk mengetahui harapan, kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam pandangan islam . Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data adalah menggunakan kuesioner, sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Biro Jasa Perjalanan Wisata yang berjumlah 52 orang, sedangkan pengambilan sampelnya teknik menggunakan rumus Slovin. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, pengujian hipotesis secara parsial dan simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara ekspektasi terhadap loyalitas pelanggan PT. Citra Mulia Eka Fantastis, hal ini menunjukkan jika ada peningkatan harapan maka akan terjadi peningkatan juga pada loyalitas pelanggan. Ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan PT. Citra Mulia Eka Fantastis, hal tersebut menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan kepuasan pelanggan maka akan terjadi peningkatan pula pada loyalitas pelanggan. Secara bersama-sama Harapan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. Citra Mulia Eka Fantastis. Konsep pemasaran yang dilakukan oleh PT. Citra Mulia Eka Shining ditujukan untuk memberikan kepuasan dan memenuhi harapan konsumen. Dalam pemasaran yang dilakukan oleh PT. Citra Mulia Eka Cemerlang juga terdapat beberapa karakter seperti teistik, etis, realistis dan humanistik. Selain itu agar pemasaran dapat berjalan dengan lancar dan mendapat berkah PT. Mulia Citra Cemerlang Eka juga menjalankan etika tersendiri dalam pemasaran yaitu memiliki kepribadian sepiritual, simpatik dan berperilaku baik, dapat berlaku adil, melayani dan rendah hati, menepati janji dan tidak menipu, jujur dan amanah, dan yang terakhir bukan seperti prasangka atau su'udzhan.