

ANALISIS LAYANAN PURNA JUAL DAN COMPLAIN HANDLING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SEPEDA MOTOR SUZUKI PADA PT. CITRA ASRI BUANA NANGGEWER

Rusdi Arman, Wardoyo, SE., MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : perilaku konsumen

Abstraksi :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Layanan Purna Jual dan Complain Handling yang diberikan PT. Citra Asri Buana Nanggwer mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 pelanggan bengkel Suzuki Citra Asri Buana Nanggwer. Untuk menganalisis data hasil kuisioner mengenai layanan purna jual, complain handling dan loyalitas pelanggan dipergunakan analisis Scale Reliability. Untuk mengetahui bagaimana hubungan antara Layanan Purna Jual dan Loyalitas Pelanggan dan hubungan antara Complain Handling dan Loyalitas Pelanggan digunakan analisis Product Moment Pearson. Dari analisis Product Moment Pearson dapat disimpulkan bahwa antara Layanan Purna Jual, Complain Handling dan Loyalitas Pelanggan mempunyai hubungan korelasi yang positif cukup kuat. Dari penelitian ini diketahui bahwa pelanggan secara umum merasa puas terhadap layanan purna jual dan complain handling yang diberikan oleh Suzuki Citra Asri Buana Nanggwer. Tetapi untuk beberapa faktor pelanggan belum merasa puas sehingga pihak Suzuki Citra Asri Buana Nanggwer agar meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan sehingga tingkat kepuasan pelanggan meningkat. Secara umum responden mempunyai loyalitas terhadap merk Suzuki dan PT. Citra Asri Buana Nanggwer. Hal ini harus tetap dijaga dan ditingkatkan sehingga pelanggan akan tetap loyal terhadap merk Suzuki dan bengkel Suzuki Citra Asri Buana Nanggwer. Daftar Pustaka (2000 2006)