Nguatake Strategi Pemasaran Emosional ing Njaga Kasetyan

Intan Permata
sintan082@gmail.com

Abstrak: Tujuwan panliten iki kanggo nemtokake Pengaruh kualitas layanan (reliabilitas, responsif, jaminan, empati, tangible) marang pelanggan. kepuasan, Kepercayaan lan Kesetiaan. Pengaruh Kepuasan lan Kepercayaan Pelanggan marang Loyalitas Pelanggan. Panliten iki dijupuk dening 230 konsumen dene pangumpulan data nggunakake kuesioner. Teknik analisis nggunakake SPSS lan diolah nggunakake piranti lunak versi 25. Asiling panliten nuduhake yen ana sesambungan kang signifikan antarane kualitas layanan lan kepuasan pelanggan, kepercayaan lan hubungan sing ora signifikan antarane loyalitas pelanggan lan ana hubungan sing signifikan. hubungan antarane kepuasan pelanggan lan kepuasan pelanggan. kepercayaan marang loyalitas pelanggan. Variabel Kualitas Layanan ora duwe pengaruh sing signifikan marang Kasetyan Pelanggan. Bab kasebut dibuktekake kanthi nilai probabilitas, saengga bisa didudut yen kualitas layanan ora nduweni pengaruh sing signifikan marang loyalitas pelanggan. Kajaba iku, nilai bobot regresi standar pengaruh kualitas layanan marang loyalitas pelanggan positif, yaiku 0.709
Kata Kunci: Puas, Percaya, Senang, Loyal

DAFTAR PUSTAKA

Anderson, James C. and James A. Narus. "Model Kemitraan Kerja Perusahaan Distributor lan Perusahaan Manufaktur", Jurnal Pemasaran, Vol.54, Januari, p. 42-58.

Anggraini, A. (2018). Analisis Strategi Premium lan Klaim Kendaraan ing Peningkatan Pendapatan PT Asuransi Sinar Mas Tangerang. *JURNAL REFLEKSI ILMIAH: Ekonomi, Akuntansi, Manajemen lan Bisnis*, *1*(3), 251-260.

Ariwibowo, ME (2019). STRATEGI PEMASARAN INSTITUSI PENDIDIKAN SWASTA. *JURNAL REFLEKSI ILMIAH: Ekonomi, Akuntansi, Manajemen lan Bisnis*, *2*(2), 181-190.

Bandung: Alphabeta.

Fadillah, M. (2019). Tinjauan Strategi Pemasaran Kopi ing Kompetisi Bisnis. *JURNAL REFLEKSI ILMIAH: Ekonomi, Akuntansi, Manajemen lan Bisnis*, *2*(2), 131-140.

Ferdinand, Agusti. (2015). Pemodelan Persamaan Struktural. BP Undip.

Griffin, Jill. (2012). jarwane Dwi Kartini Yahya. 2002 "Kasetyan Pelanggan Carane Entuk, Cara Tetep, Lexington Books. Singapura.

Harras, H., Sugiarti, E., & Wahyudi, W. (2020). KAJIAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MAHASISWA.

Kent, Tony & Ogenyj, Omar. (2013). Toko. Basingsto: Palgrave Macmillan.

Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2009). Manajemen Pemasaran (13th ed). New Jersey: Upper Saddle River.

Malhotra, N. (2014). marketing Riset

Maslow, Abraham H. "A Theory of Human Motivation", ing Psychology Review. 50 Juli 1943, p. 370-396.