Realisasi Kepuasan Pelanggan melalui Pelayanan Tanggap, Preferensi, dan Keterjangkauan Harga

Leni
lenny@gmail.com

Abstrak. Tujuwan saka panliten iki yaiku: Nemtokake pengaruh kualitas layanan tumrap kepuasan pelanggan ing Apotek K24 Rawabuntu. Mengetahui pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek. Nemtokake Pengaruh Rega tumrap Kepuasan Pelanggan ing Nemtokake Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan lan Rega Secara Serempak Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek. Teknik analisis kang digunakake sajrone panliten iki yaiku teknik analisis kuantitatif kanthi nggunakake statistik. Populasi ing panliten iki yaiku konsumen Apotek. Kanthi teknik sampling insidental, sampel 126 konsumen dijupuk. Asiling panaliten menika nedahaken bilih: Asiling panaliten menika nedahaken bilih pikantuk asil F aritmatika Sig inggih menika 0,000. Nilai sig < 0,05 utawa 0,000 < 0,05 tegese Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan lan Rega nduweni pengaruh positif lan signifikan sacara simultan tumrap Kepuasan Pelanggan .
Kata Kunci: Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, Rega, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

Ferrinadewi, E. (2008). Merek dan Psikologi Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hamsia, Maradita, F., & Rusni, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa PERUMDA Air Minum Batulanteh Cabang Sumbawa. JMB: Jurnal Manajemen dan Bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa, 3(, 1-6.

Hanila, S., & Hidayat, R. (2019). Hubungan Harga Dan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Toko Perlengkapan Baju Sekolah Elis Kota Bengkulu. EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 7(, 50-57.

Hasim, D., Kusumo, N., & Sugiyanto, S. (202. Pengaruh Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Konsumen Pada S Plus Indonesia. Proceedings Universitas Pamulang, 1(.

Herniwati, J., Suhartati, L., & Kelvi Safira, E. T. (202. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. HUMANIS: Humanities, Management, and Science Proceedings, Universitas Pamulang, 1(, 600-607.

Irfan, A. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. AL-INFAQ: Jurnal Ekonomi Islam, 9(, 82-97.

Kurnianingsih, W., & Sugiyanto. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Nestle Indonesia. Prosiding Seminar Nasional Humanis. Universitas Pamulang, 1(, 510-524.