

Analisis Dimensi Relationship Marketing Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dan Word of Mouth

Oleh :

Indriyani Susanty Mas Muda
(15911007)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kepercayaan pelanggan, komitmen pelanggan, komunikasi pelanggan, penanganan konflik yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan *word of mouth*. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa Event Organizer Dream 08, di Jl. Ki. Hajar Dewantoro, Kota Gorontalo

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Dream 08 sejak tahun 2015. Sampel ditentukan dengan metode non probability dengan jumlah responden sebanyak 100. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden yaitu pelanggan Dream 08 tentang kepercayaan pelanggan, komitmen pelanggan, komunikasi, penanganan konflik, loyalitas pelanggan dan *word of mouth*. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hipotesis diuji dengan T test dan F test.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan, Komunikasi pelanggan, komitmen pelanggan, secara parsial signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sementara penanganan konflik tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sementara secara simultan kepercayaan pelanggan, komunikasi pelanggan, komitmen pelanggan dan penanganan konflik pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan hasil pengujian juga menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara loyalitas pelanggan terhadap *word of mouth*.

Kata Kunci: Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, Komunikasi Pelanggan, Penanganan Konflik, Loyalitas Pelanggan, *word of mouth*.

Analysis of Relationship Marketing Dimensions That Influence Customer Loyalty and Word of Mouth

By :

Indriyani Susanty Mas Muda
(15911007)

ABSTRACT

This Research aimed to test analysis between customer trust, customer communicatoion, customer commitment, conflict handling that influence customer loyalty and word of mouth in Event Organizer Dream 08 Jl. Ki. Hajar Dewantoro, Gorontalo City.

The population in this study is Dream 08 customers since 2015. Sample categorized with method of non probability with the number of respondents as much as 100. Data collection efforted by giving list of question to the respondent that is contains about customer trust, customer communication, customer commitment, conflict handling ,customer loyalty and word of mouth . This research use linier regression analysis. In the other side, t test and F test are used to test asked hypothesis.

This result of partially regression coefficient test with T test shows that customer trust, customer communication, customer commitment influence positif and significantly to customer loyalty. While results conflict handling is not significant to customer loyalty. And test results also showed a influence positive and significant between customer loyalty to word of mouth.

Keyword : Customer Trust, Customer Communication, Customer Comitment, Conflict Handling, Customer Loyalty, Word of Mouth