

PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TELKOMSEL GraPARI MALANG



Oleh: Fahrizal Bustomi (03610405)

Management

Dibuat: 2010-05-24 , dengan 3 file(s).

Keywords: Relationship Marketing, kepuasan

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Relationship Marketing yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan, komitmen, komunikasi, dan keuntungan bersama terhadap kepuasan pelanggan PT. TELKOMSEL GraPARI MALANG serta mengetahui dari variabel Relationship Marketing yaitu kualitas pelayanan, komitmen, komunikasi, dan keuntungan bersama yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan PT. TELKOMSEL GraPARI MALANG.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey, dimana peneliti melakukan observasi dalam pengumpulan data, peneliti hanya mencatat data seperti apa adanya, menganalisis dan menafsirkan data tersebut. Data yang digunakan adalah data primer yang merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama Lewat kuisisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel-variabel yang telah ditentukan yang meliputi : relationship marketing dan kepuasan pelanggan.

Sedangkan data sekunder merupakan yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan PT. TELKOMSEL GraPARI MALANG yang meliputi kondisi perusahaan mengenai masalah struktur organisasi, Visi dan Misi, Aspek Operasional, dan Pemasaran. Teknik analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian diketahui Secara keseluruhan, variabel bebas yaitu Relationship marketing yang terdiri dari variabel Kualitas Pelayanan (X1), Komitmen (X2), Komunikasi (X3) dan Keuntungan Bersama (X4) berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan di TELKOMSEL GRAPARI MALANG. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki koefisien determinasi parsial yang paling besar. Dengan demikian diketahui variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap variabel Kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan di TELKOMSEL GRAPARI MALANG (Y).

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah : PT. TELKOMSEL GRAPARI MALANG dianggap perlu untuk meningkatkan kegiatan-kegiatan yang dapat membangun, meningkatkan, mengembangkan dan memelihara konsep relationship marketing yang meliputi Kualitas Pelayanan, Komitmen, Komunikasi dan Keuntungan Bersama sehingga dapat tercipta suatu kepercayaan yang kuat dalam diri Pelanggan TELKOMSEL GRAPARI MALANG khususnya dan masyarakat pada umumnya. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa masih terdapat variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, diharapkan PT. TELKOMSEL GRAPARI MALANG memberikan perhatian yang lebih terhadap faktor lain tersebut.