

# 20. Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Service Ac (Air Conditioning) Merek Changhong Di Authorized Service Centre Pt. Changhong Pontianak

*by Helman Fachri Helman Fachri*

---

**Submission date:** 14-Jun-2023 05:28PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2115876232

**File name:** 20. Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Service Ac (Air Conditioning) Merek Changhong Di Authorized Service Centre Pt. Changhong Pontianak.pdf (217.05K)

**Word count:** 358

**Character count:** 2300



## ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS SERVICE AC (AIR CONDITIONING) MEREK CHANGHONG DI AUTHORIZED SERVICE CENTRE PT. CHANGHONG PONTIANAK

5 Setyo Kuncoro (NIM 081310221)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Pontianak

### ABSTRAK

6 Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas service AC (*Air Conditioning*) merek Changhong di *Authorized Service Centre* pt. Changhong Pontianak. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu: observasi, wawancara, kuesioner, dokumenter. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen/pelanggan yang pernah melakukan service perbaikan dan perawatan di *Authorized Service Centre* PT. Changhong Pontianak. Sampel yang dipilih sebanyak 100 orang responden yang pernah membeli AC Merek Changhong dan melakukan klaim garansi maupun service perbaikan dan perawatan maupun pembelian *spare part* minimal 2 kali di *Authorized Service Centre* PT. Changhong Pontianak dengan pengambilan sampel secara *accidental sampling*.

1 Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, korelasi sederhana, determinasi ( $R^2$ ) dan uji kelompok model (Uji F) yang pengolahan datanya dengan *SPSS for windows 17.00*. Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas service AC (*Air Conditioning*) merek Changhong di *Authorized Service Centre* PT. Changhong Pontianak. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien korelasi sederhana (R) yang diperoleh adalah sebesar 0,754 dan menunjukkan hubungan antara kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada *Authorized Service Centre* PT. Changhong Pontianak adalah kuat, karena 0,754 berada pada rentang 0,600 – 0,799. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh adalah sebesar 0,569. Artinya pengaruh kepuasan konsumen terhadap variasi naik turunnya loyalitas konsumen pada *Authorized Service Centre* PT. Changhong Pontianak adalah sebesar 56,90%, dan sisanya sebesar 43,10% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Pengujian uji kelayakan model (Uji F) ini menunjukkan nilai F hitung yakni  $129,228 > 3,09$  (F tabel). Sedangkan nilai signifikansi F tersebut 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh kepuasan konsumen pada *Authorized Service Centre* PT. Changhong Pontianak.

Kata Kunci: Kepuasan, Loyalitas, PT. Changong.

# 20. Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Service Ac (Air Conditioning) Merek Changhong Di Authorized Service Centre Pt. Changhong Pontianak

## ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://digilib.uinsgd.ac.id">digilib.uinsgd.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://jurnal.kdi.or.id">jurnal.kdi.or.id</a> Internet Source	3%
3	<a href="http://repository.unibos.ac.id">repository.unibos.ac.id</a> Internet Source	3%
4	<a href="http://skripsi-qt.blogspot.com">skripsi-qt.blogspot.com</a> Internet Source	3%
5	<a href="http://ejurnal.iainlhokseumawe.ac.id">ejurnal.iainlhokseumawe.ac.id</a> Internet Source	3%
6	<a href="http://library.binus.ac.id">library.binus.ac.id</a> Internet Source	3%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On