

Pengaruh penerapan Customer Retention Strategies (financial bonds and social bonds) terhadap pembentukan kepuasan pelanggan pada Celebrity Fitness Indonesia cabang Botani Square Bogor = Effect of applying Customer Retention Strategies (financial bonds and social bonds) to generate Customer Satisfaction in Celebrity Fitness Indonesia Botani Square Bogor branch

Wahyu Putranto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20317222&lokasi=lokal>

Abstrak

Salah satu permasalahan utama pada industri bidang jasa di Indonesia adalah bagaimana menumbuhkan kesetiaan pelanggan agar tetap bertahan menggunakan jasa dari perusahaan tanpa berpindah ke penyedia jasa yang lainnya. Celebrity Fitness Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak di industri olahraga, telah menerapkan strategi-strategi mempertahankan pelanggan yang terbaik demi mewujudkan Customer Satisfaction dan Customer Retention pada brand Celebrity Fitness. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat eksplanatif, untuk mengetahui pengaruh penerapan Customer Retention Strategies terhadap terbentuknya kepuasan pelanggan di Celebrity Fitness Cabang Botani Square Bogor. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survei melalui kuesioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan Celebrity Fitness Cabang Botani Square Bogor yang telah merasakan langsung penerapan Customer Retention Strategies. Hasil dari analisis penelitian ini membuktikan bahwa Penerapan strategi mempertahankan pelanggan oleh Celebrity Fitness Indonesia Cabang Botani Square Bogor (Ikatan Finansial dan Ikatan Sosial) ternyata memiliki pengaruh yang kuat terhadap pembentukan kepuasan pelanggan.

One of the foremost issues in the World of service business is how to grow customer loyalty to stay using a service from the same firm and how to hold customers not to deflect to other services firm. Celebrity Fitness Indonesia as a services firm in sport industries has applied many best Customer Retention Strategies in order to generate a Customer Satisfaction and actualize Customer Retention in Celebrity Fitness. This research is conducted with quantitative explanative approach, to know how the influence of applying Customer Retention Strategies, generate a Customer Satisfaction in Celebrity Fitness Indonesia Botani Square Bogor Branch. Data of this research is gathered by questionnaire survey. The population of this research is all of the customer in Celebrity Fitness Cabang Botani Square Bogor branch that have experienced the Customer Retention Strategies. The result of this research is proving that Customer Retention Strategies that applied by Celebrity Fitness Cabang Botani Square Bogor (Financial Bonds and Social Bonds) evidently has a strong influence to generate a Customer Satisfaction.