

## Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Toyota = Analysis of factors toyota's customer loyalty

Febrina Dita Ayu, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20348018&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Skripsi ini menganalisis faktor apa saja yang membentuk sekaligus mempengaruhi pelanggan Toyota untuk menjadi loyal kepada produk dan jasa Toyota. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendorong pelanggan untuk loyal pada produk dan jasa Toyota, dan untuk mengetahui hubungan antara faktor-faktor Trustworthiness, Customer Relationship, Image, Expectation, Perceived Quality of Hardware, Perceived Quality of Humanware, Perceived Value dan Customer Satisfaction sehingga menyebabkan Customer Loyalty. Penelitian ini dilakukan sejak Desember 2012 sampai dengan Juni 2013.

Metode yang digunakan dalam mengidentifikasi faktor-faktor tersebut adalah SPSS dan Lisrel. Salah satu dari faktor-faktor penyebab Customer Loyalty di Toyota adalah Trustworthiness dimana kepercayaan menjadi barang berharga dan salah satu modal terpenting bagi perusahaan agar tetap eksis berdiri dan menjadi produk/jasa yang disenangi pelanggan. Tetapi ternyata, Customer Relationship dan Perceived Quality of Humanware tidak menyebabkan Loyalitas pelanggan, karena setelah penelitian ditemukan nilai SLF yang rendah dan redundancy pada kedua variabel tersebut.

.....This thesis analyzes the factors that influence the shape as well as Toyota customers to be loyal to the products and services of Toyota. The purpose of this study was to determine what factors are encouraging customers to loyal Toyota products and services, and to determine the relationship between factors of trustworthiness, Customer Relationship, Image, Expectation, Perceived Quality of Hardware, Perceived Quality of Humanware, perceived Value and Customer Satisfaction to Customer Loyalty cause. This study was conducted from December 2012 to June 2013.

Methods used in identifying these factors are SPSS and Lisrel. One of the factors causing the Toyota Customer Loyalty in which the trust is trustworthiness into valuable items and one of the most important capital for companies that still exist up and be the products / services that customers liked. But apparently, Customer Relationship and Perceived Quality of Humanware not lead to customer loyalty, because after research found that the low value of SLF and redundancy in both variables.