

Pengaruh diferensiasi produk terhadap loyalitas pelanggan instant messenger line (studi pada mahasiswa fisip UI) = the effects of product differentiation toward customer loyalty of instant messenger line (studies in fisip UI student) / Gladys Mayssa Heryanti

Gladys Mayssa Heryanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20413703&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Salah satu cara untuk bertahan dalam dunia bisnis adalah mempertahankan pelanggan agar menjadi pelanggan yang loyal dalam menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan. Loyalitas pelanggan merupakan hal sangat penting karena merupakan salah satu hal yang ingin dicapai oleh semua pelaku bisnis atau perusahaan. Diferensiasi produk merupakan salah satu strategi yang dapat digunakan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan. Skripsi ini membahas pengaruh diferensiasi produk terhadap loyalitas pelanggan instant messenger LINE. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel 100 orang yang diambil dengan menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diferensiasi produk memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

One way to survive in the business world is to keep customers in order to become a loyal customer to use the goods or services offered. Customer loyalty is very important because it is one thing to be achieved by all businesses or companies. Product differentiation is one of the strategies that can be used by companies to retain customers. This paper discusses the effect of product differentiation on customer loyalty instant messenger LINE. This research is a quantitative study with a sample of 100 people taken by using purposive sampling. These results indicate that product differentiation has a positive effect on customer loyalty.