

Store remodeling strategies to improve store concept value that increase customer loyalty: case study the goods dept = Strategi remodeling toko untuk meningkatkan nilai konsep toko yang meningkatkan loyalitas pelanggan: studi kasus toko barang konsep

Aryo Andrashmara Jaya Wardhana Pradipta, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20459000&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRACT

The purpose of this study is discover in which is more effective in providing a better store concept value when a store uses a customer focused strategy or a brand focused strategy. In combination with the relationship used in the strategy, which will result in a more effective combination between the relationship of communal or exchange. This research was completed with Goods Dept being one of the stores that has frequent remodelling in the past years. Additionally, this research aim to discover whether the options of the strategies can effect the feelings of trust, brand attitude, and loyalty intentions of the customers that visits the store. Convenience sampling was used in this research and the samples were distributed around the city of Jakarta. Statitiscal Package for Sciences SPSS was used in this research to test the hypothesis. The results inferred that the combination of customer focus strategy with the communal relationship, provide the most effective outcome.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menemukan di mana lebih efektif dalam meningkatkan konsep toko yang lebih baik bila toko menggunakan strategi fokus pelanggan atau strategi yang berfokus pada merek. Dalam kombinasi dengan hubungan yang digunakan dalam strategi, yang akan menghasilkan kombinasi yang lebih efektif antara hubungan komunal atau pertukaran. Penelitian ini dilengkapi dengan Barang Dept menjadi salah satu toko yang sering melakukan remodelling di tahun-tahun sebelumnya. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pilihan strategi tersebut dapat mempengaruhi perasaan percaya, sikap merek, dan niat loyalitas pelanggan yang mengunjungi toko. Kenyamanan pengambilan sampel digunakan dalam penelitian ini dan sampelnya didistribusikan ke seluruh kota Jakarta. Paket Statitiscal for Sciences SPSS digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis. Hasil disimpulkan bahwa kombinasi strategi fokus pelanggan dengan hubungan komunal, memberikan hasil yang paling efektif.