Pengaruh kualitas program loyalitas terhadap niat rekomendasi Word-of-Mouth : studi kasus Telkomsel Poin = The effects of loyalty program quality on Word-of-Mouth recommendations intentions : case study Telkomsel Poin

Kelik Bayundara

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/opac/ui/detail.jsp?id=20331626&lokasi=lokal>

Abstrak

Fokus dari skripsi ini adalah untuk menguji hubungan antara kualitas program loyalitas dan rekomendasi word-of-mouth (WOM) melalui kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan brand attachment. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas program loyalitas secara positif berpengaruh pada kepuasan pelanggan, dan secara signifikan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan secara positif berpengaruh terhadap brand attachment dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan secara signifikan tidak memiliki pengaruh terhadap WOM. Brand attachment secara positif berpengaruh pada WOM, begitu pula loyalitas pelanggan juga secara positif berpengaruh pada WOM. Data dalam penelitian ini sebanyak 250 responden menggunakan kuesioner. Tujuh hipotesis penelitian diuji menggunakan Structural Equation Modeling (SEM).