

**Id** : **16234**

**Call Number** : **659.2 YUL h**

**Judul** : **Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Di PT. Glovindo Steel/Yuliana**

**Pengarang** : **Yuliana**

**Nim** : **915070109**

**Kota** : **Jakarta**

**Tahun Terbit** : **2011**

**Deskripsi Fisik** : **108 hlm, 2011, tabel 29, gambar 4, lampiran 6**

**Pembimbing** : **1.Dra. Suzy Azeharie, MA,M Phil.**

**Bidang** : **1.IlmU Komunikasi**

**Subjek** : **1.Public relations**

**Abstrak** : **Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian korelasional digunakan untuk meneliti hubungan di antara variabel-variabel dan hubungan dari variabel-variabel itu sendiri yang disebut korelasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei dengan kuesioner pertanyaan tertutup. Untuk melakukan analisa data mengenai hubungan antar variabel pada penelitian, maka digunakan teknik statistik dengan analisa uji korelasi dan uji regresi. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan spss versi 17.0 for windows diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,731 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang tinggi dan kuat antara variabel independent (x) pelayanan prima dengan variabel dependent (y) kepuasan pelanggan di PT. Glovindo Steel. Maka, dapat disimpulkan bahwa pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di PT. Glovindo steel sebesar 53,5 sedangkan sisanya sebesar 46,5 dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan**