

ABSTRAK

PENGARUH HUBUNGAN PEMASARAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN (Studi Pada Karaoke Stars on the Rock Bandar Lampung)

Oleh

NONG UMI SALAMAH

Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung

Hubungan pemasaran yang memiliki empat dimensi yaitu kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan merupakan salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan suatu bisnis. Penelitian dengan judul “Pengaruh Hubungan Pemasaran Terhadap Retensi Pelanggan (Studi kasus pada Karaoke Stars on the Rock Bandar Lampung)”, memiliki rumusan masalah dan tujuan penelitian apakah kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap retensi pelanggan Karaoke Stars on the Rock Bandar Lampung .

Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan verifikatif. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang dipilih berdasarkan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan beberapa kriteria yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan keluhan berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel retensi pelanggan dengan sumbangan sebesar 63,7,% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Hasil analisis uji-f dan uji-t diketahui bahwa dimensi kepercayaan (X1), komitmen (X2), komunikasi (X3) dan penanganan keluhan (X4) berpengaruh signifikan terhadap variabel retensi pelanggan (Y).

Kata Kunci: Hubungan Pemasaran, Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan keluhan dan Retensi Pelanggan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TRUST, COMMITMENT, COMUNICATION, CONFLICT HANDLING TO CUSTOMER RETENTION (Case study at Karaoke Stars on the Rock Bandar Lampung)

By

NONG UMI SALAMAH

Management, Faculty Economics And Business University Of Lampung

Relationship marketing which has four dimensions, namely trust, commitment, communication, and complaint handling is one strategy that can support the success of a business. Research entitled "The Effect of Trust, Commitment, Communication and Handling of Complaints Against Cutomer Retention (Case Study on Karaoke Stars on the Rock Bandar Lampung)", has a problem statement and research objectives whether trust, commitment, communication and handling complaints affect the customer retention Karaoke Stars on the Rock Bandar Lampung.

The method used in this research is descriptive and verification methods. Sources of data in this study are primary data and secondary data. Data collection was carried out through questionnaires selected based on non-probability sampling techniques using purposive sampling methods and some predetermined criteria.

The result from this research is dimension trust, commitment, comunication, and conflict handling had a influence positive and significant on customer retention variables as much as 77,4% and rest influence by other variables. The F test and the T- test result, found that the dimension trust (X1), commitment (X2), comunication (X3), and conflict handling (X4) significantly influence on word of mouth (Y) variables.

Keywords : Relationship Marketing, Trust, Commitment, Comunication, Conflict handling and Customer Retention