

ABSTRAK

MUHAMMAD HUSNUL KHULUQ, 19.110061

PENGARUH EKSPEKTASI, PENGALAMAN DAN PERSEPSI NILAI CUSTOMER TERHADAP KEPUASAN CUSTOMER DI PT. ANDALAN PACIFIC SAMUDRA

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2023

Kata Kunci : Ekpektasi pelanggan, pengalaman pelanggan, persepsi nilai pelanggan, dan Kepuasan pelanggan

Dalam menghadapi persaingan yang ketat di bidang ekspor impor yang dilakukan oleh PT Andalan Pacific Samudra, para pelaku usaha berusaha untuk memberikan layanan semaksimal mungkin kepada konsumen. Terdapat beberapa taktik yang dapat dilakukan seperti meningkatkan tatanan dekorasi ruangan yang nyaman dan menarik. Dengan demikian akan terciptanya kepuasan pelanggan dan memiliki hubungan yang baik dengan pelanggan, sehingga dapat menanamkan loyalitas dari diri pelanggan tersebut. Adapula yang menyediakan layanan program keanggotaan dan sistem komentar tamu dalam bentuk kritik dan saran supaya mendapatkan umpan balik dari pelanggan.

Cara menentukan kepuasan pelanggan dilihat dari Ekpektasi, pengalaman, dan persepsi nilai pelanggan dengan mengidentifikasi penelitian yaitu Pengaruh ekpektasi, pengalaman, dan persepsi nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dimana pengambilan sampel tidak diambil secara acak sehingga sampel yang didapat sebanyak 32 perusahaan. Metode yang digunakan Yaitu kuantitatif deskriptif dengan analisis data regresi linier berganda. Hasil dari data penelitian ini bersifat valid dan reliable. Pada uji asumsi klasik data Berdistribusi normal, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, multikoloniaritas dan berlinieritas. Untuk uji hipotesis, variabel ekpektasi pelanggan berpengaruh Signifikan secara positif terhadap kepuasan pelanggan, variabel Pengalaman pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan Variabel persepsi nilai pelanggan berpengaruh secara signifikan secara positif terhadap kepuasan pelanggan PT. Andalan Pacific Samudra. Hasil kesimpulan yang didapat adalah Ekpektasi dan persepsi nilai pelanggan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan PT. Andalan Pacific Samudra.