

ABSTRAK

Gunawan Hartanto, 15510267, Analisis Teknik Pemasaran Dan Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan)

Apabila teknik pemasaran yang dilakukan oleh seorang marketing, sales ataupun penjual itu sendiri memasarkan produk secara efektif dan efisien. Disamping itu, bukan hanya teknik pemasaran yang efektif dan efisien, yang diperlukan oleh konsumen juga adalah mutu pelayanan yang baik dimana konsumen mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh marketing. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh teknik pemasaran terhadap loyalitas pelanggan PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh teknik pemasaran dan mutu pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan survey berdasarkan kuisisioner, kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan alat uji korelasi *product moment* dan korelasi berganda tetapi dalam praktiknya pengolahan data penelitian ini tidak diolah secara manual, namun menggunakan *software* statistik SPSS. Dari hasil penelitian ini diperoleh hasil Uji t menunjukkan teknik pemasaran berpengaruh positif dan nyata terhadap loyalitas, artinya semakin baik teknik pemasaran semakin baik menimbulkan loyalitas konsumen terhadap produk yang ditawarkan, kemudian hasil Uji t menunjukkan mutu pelayanan berpengaruh positif dan nyata terhadap loyalitas. Artinya dengan meningkatkan mutu pelayanan perusahaan, konsumen tersebut menikmati produk tersebut dan penelitian terakhir berdasarkan uji determinasi disimpulkan variabel teknik pemasaran dan mutu pelayanan mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan sebesar 61.8%, sementara sisanya atau 38.2%, dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti seperti tingkat bunga, promosi, dan lain-lain. Kemudian Seharusnya perusahaan mendorong peningkatan kemampuan setiap tenaga pemasaran yang tepat dan utuh melalui pelatihan khususnya dalam penyampaian dan tata cara komunikasi yang baik agar mudah dimengerti konsumen dan juga perusahaan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan setiap karyawan yang dilakukan secara konsisten, tanggap atas berbagai keluhan konsumen serta sebaiknya dapat dilakukan penelitian lanjutan dari beberapa variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yang belum diteliti seperti tingkat harga, promosi, dan lain-lain.

Kata Kunci : Teknik Pemasaran, Mutu Pelayanan, Loyalitas

SURAT PERNYATAAN

Nama : Gunawan Hartanto
NPM : 15510267
Fak/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Teknik Pemasaran Dan Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan)

Dengan ini saya menyatakan bahwa benar saya memperoleh data dari PT. Arista Auto Lestari (Honda Arista Ringroad Medan)

Dan Apabila ternyata di kemudian hari data-data dari skripsi ini salah dan merupakan hasil **Plagiat** karya orang lain maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 10 Desember 2019
Yang Membuat Pernyataan

Gunawan Hartanto

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Gunawan Hartanto
NPM : 15510267
Tempat dan Tanggal Lahir : Banda Aceh, 30 Agustus 1995
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Kristen Katolik
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. K.L. Yos Sudarso Lr. 21 No. 2 B Kecamatan
Medan Barat, Kelurahan P. Brayon
No HP : 085373395930

Data Orang Tua

Nama Bapak : Yohanes Salim
Nama Ibu : Rosa Aditio
Alamat : Jl. K.L. Yos Sudarso Lr. 21 No. 2 B Kecamatan
Medan Barat, Kelurahan P. Brayon

Pendidikan Formal

1. SD Swasta Sultan Iskandar Muda Medan Tamat 2007
2. SMP Swasta Sultan Iskandar Muda Medan Tamat 2010
3. SMA Swasta Sultan Iskandar Muda Medan Tamat 2013
4. Tahun 2015-sekarang, tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Dharmawangsa Medan

Medan, 10 Desember 2019

Gunawan Hartanto