

0 23/04
P

**PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN ATAS ATRIBUT PRODUK
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
HARIAN PAGI JAWA POS DI SURABAYA TIMUR**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



Oleh :

**DHIKA PAMARSITA
No. Pokok : 049812045-E**



**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004**

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI PELANGGAN ATAS ATRIBUT PRODUK TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN HARIAN PAGI JAWA POS DI SURABAYA TIMUR

DIAJUKAN OLEH :
DHIKA PAMARSITA
No. Pokok: 049812045-E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

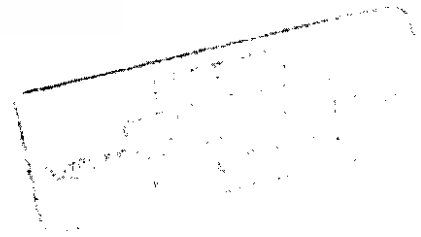
DOSEN PEMBIMBING,


SRI HARTINI, SE, Msi

TANGGAL *8 Januari 2004*

KETUA PROGRAM STUDI,


DR. AMIRRUDIN UMAR, SE


TANGGAL *8 Januari 2004*



ABSTRAKSI

Harian Pagi Jawa Pos sebagai koran lokal merupakan merek surat kabar yang sudah kuat di image masyarakat Jawa Timur. Dalam kenyataan, merek dianggap sebagai identitas saja untuk membedakannya dengan pesaing. Oleh karena itu perusahaan perlu mempertajam paradigmanya, tidak hanya berusaha mencapai kepuasan pelanggan. Fenomena dilapangan menunjukkan bahwa meskipun berbagai harian nasional terbit pagi di Jawa Timur pangsa pasar harian Jawa Pos tetap terjaga. Hal tersebut mengindikasikan adanya loyalitas di kalangan pelanggan. Penelitian ini bermaksud meneliti faktor-faktor yang memiliki kontribusi dalam membentuk loyalitas pelanggan harian Jawa Pos.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh langsung atribut produk berupa sistem pengiriman, performa produk, citra produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan harian pagi Jawa Pos di Surabaya Timur. Selain itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung atribut produk berupa sistem pengiriman, performa produk, citra produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan harian pagi Jawa Pos di Surabaya Timur serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Harian Pagi Jawa Pos di Surabaya Timur.

Hasil pengujian dengan menggunakan alat bantu program Lisrel 8.3 menghasilkan a). Atribut produk berupa sistem pengiriman berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan harian pagi Jawa Pos di Surabaya Timur sebesar 20%, performa produk sebesar 34%, variabel citra produk tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan harian pagi Jawa Pos di Surabaya timur dan variabel harga sebesar 37%. b). Atribut produk berupa sistem pengiriman tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan harian pagi Jawa Pos di Surabaya timur sebesar 17%, performa produk sebesar 28%, sedangkan variabel citra produk tidak memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan harian pagi Jawa Pos di Surabaya Timur dan variabel harga sebesar 31% c). Kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan harian pagi Jawa Pos di Surabaya Timur sebesar 7%.