

Analisis Loyalitas Pelanggan Buku TK dan PAUD (Studi Kasus di Penerbit Erlangga Cakung Jakarta Timur)

Oleh Sufiyat Nurul Hakim

Abstrak

Penelitian mengenai loyalitas pelanggan pengguna buku Penerbit Erlangga pada sekolah TK dan PAUD dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang digunakan pada data pembelian sekolah. Penerbit Erlangga merupakan salah satu perusahaan yang menerbitkan buku sekolah maupun novel dan juga buku ilmiah. Yang lebih dikenal dengan buku sekolah yang dikeluarkan oleh penerbit tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan loyalitas konsumen pada Penerbit Erlangga untuk Buku TK dan PAUD apakah memiliki pengaruh dengan Harga, Promosi Penjualan, dan Kualitas Produk. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan sekolah TK dan PAUD yang sudah pernah membeli buku dari Penerbit Erlangga. Sample yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 64 responden dengan metode purposive sampling. Dengan melakukan penyebaran pada konsumen yang telah membeli produk Erlangga. Teknik analisis pada penelitian ini Analisis Deskriptif, Analisis Inferensial, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Koefisien Determinasi (R^2), dan Uji Statistik t dengan menggunakan alat analisis PLS. Hasil dari penelitian ini adalah Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Konsumen memiliki hubungan yang positif dari hasil uji nilai koefisien 0,492, Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen memiliki hubungan yang positif dari hasil uji nilai koefisien 0,285, dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen memiliki hubungan yang positif dari hasil uji nilai koefisien 0,234.

Penelitian ini tentang **Kata Kunci : Loyalitas Konsumen, Harga, Promosi Penjualan, dan Kualitas Produk**

Customer Loyalty Analysis of TK and PAUD Books (Case Study at Erlangga Cakung Publisher, East Jakarta)

By Sufiyat Nurul Hakim

Abstract

Research on customer loyalty of Erlangga Publisher book users in Kindergarten and PAUD schools by using quantitative descriptive methods used in school purchase data. Erlangga Publisher is a company that publishes school books and novels as well as scientific books. Which is better known as school books issued by the publisher. The purpose of this research is to find out, analyze and prove consumer loyalty to Erlangga Publisher for Kindergarten and PAUD Books whether it has an effect on Price, Sales Promotion, and Product Quality. The population used in this study is kindergarten and early childhood schools that have purchased books from Erlangga Publishers. The sample taken in this study was 64 respondents with purposive sampling method. By distributing it to consumers who have purchased Erlangga products. The analysis technique in this research is Descriptive Analysis, Inferential Analysis, Validity Test, Reliability Test, Coefficient of Determination Test (R^2), and t-Statistical Test using PLS analysis tools. The results of this study are Sales Promotion to Consumer Loyalty has a positive relationship from the test results of the coefficient value of 0.492, Product Quality to Consumer Loyalty has a positive relationship from the test results of the coefficient of 0.285, and Price to Consumer Loyalty has a positive relationship from the results of the value test. coefficient 0.234.

This research is Keywords: Customer Loyalty, Price, Product Quality, Purchase Decision