

Bidang Ilmu : Manajemen

## LAPORAN AKHIR PENELITIAN

### ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER DELIGHT* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN TRANSMART CARREFOUR CILANDAK JAKARTA SELATAN



**Ketua Peneliti : Ilham Kudratul Alam, SE, MM**

**Anggota Peneliti : Sepnia Runmita Sari**

**LPPM FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PERSADA INDONESIA YAI  
2018**

## PENGESAHAN PENELITIAN DOSEN UPI Y.A.I

1. Judul Penelitian : Analisis Pengaruh *Customer Delight* Terhadap Loyalitas Konsumen Transmart Carrefour Cilandak Jakarta Selatan
2. Ketua Peneliti
  - a. Nama Lengkap : Ilham Kudratul Alam, SE, MM
  - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
  - c. NIDN : 0310096802
  - d. Jabatan Struktural : Dosen Tetap
  - e. Jabatan fungsional : Asisten Ahli
  - f. Fakultas/Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen
  - g. Pusat Penelitian : Universitas Persada Indonesia YAI
  - h. Alamat : Jln Diponegoro 74, Jakarta.
  - i. Telpon/Faks : Telp. (021)-3926000
  - j. Alamat Rumah :
- k. Telpon/Faks/E-mail: 085-774-99-1616 / kudratul@gmail.com
3. Jumlah Anggota : 1 Orang
4. Jangka Waktu Penelitian : 3 Bulan  
Usulan ini adalah usulan : Bulan Agustus 2018
5. Pembiayaan
  - a. Jumlah yang dianggarkan secara mandiri : Rp.4.840.000,-

Mengetahui,

Jakarta, 29 Agustus 2018

Kepala LPPM FEB UPI YAI

Ketua Peneliti

(Dr. Abdulah Muksin, SPd, MM)  
NIDN : 0305056301

(Ilham Kudratul Alam, SE, MM)  
NIDN : 0310098602

Menyetujui,  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UPI YAI  
Dekan

Dr. Marhalinda, SE, MM  
NIDN : 032503610

**PENGARUH *JUSTICE, ESTEEM* DAN *FINISHING TOUCH* TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN TRANSMART CARREFOUR CILANDAK  
JAKARTA SELATAN**

**Oleh : Ilham Kudratul Alam, SE, MM  
Sepnia Runmita Sari**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *justice, esteem* dan *finishing touch* terhadap loyalitas konsumen Transmart Carrefour Cilandak Jakarta Selatan.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan data cross section dan data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sample menggunakan metode purposive sampling dengan data tahun 2018. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji linieritas, uji normalitas, uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas). Uji hipotesis secara parsial dan simultan untuk menguji keberartian pengaruh dengan tingkat signifikansi 5%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *variabel Justice, Esteem* dan *Finishing Touch* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen Transmart Carrefour Cilandak. Secara simultan Justice, Esteem dan Finishing Touch memiliki hubungan yang signifikan terhadap Loyalitas Konsumen Transmart Carrefour Cilandak. Koefisiensi determinasi penelitian menunjukkan angka sebesar 50.26%, memperlihatkan bahwa variasi *Justice, Esteem* dan *Finishing Touch* mampu menjelaskan variasi naik Loyalitas Konsumen Transmart Carrefour Cilandak sebesar 50.26%, sedangkan sisanya sebesar 49.74% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya.

Kata kunci : *Justice, Esteem, Finishing Touch*, Loyalitas Konsumen