

PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KEDEKATAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOSERBA PAJAJARAN BANJAR

oleh: **Yadi Mulyadi**

ABSTRAK

Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen Toserba Pajajaran Banjar? (2) Bagaimana pengaruh kedekatan emosional terhadap kepuasan konsumen Toserba Pajajaran Banjar? (3) Bagaimana pengaruh nilai pelanggan dan kedekatan emosional terhadap kepuasan konsumen Toserba Pajajaran Banjar? Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) Bagaimana pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen Toserba Pajajaran Banjar? (2) Bagaimana pengaruh kedekatan emosional terhadap kepuasan konsumen Toserba Pajajaran Banjar? (3) Bagaimana pengaruh nilai pelanggan dan kedekatan emosional terhadap kepuasan konsumen Toserba Pajajaran Banjar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. sedangkan untuk pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan angket. Hasil yang telah diperoleh melalui analisis data, yaitu: Nilai pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Toserba Pajajaran Banjar. Tingkat keberpengaruhan termasuk kategori kuat. Artinya jika nilai pelanggan meningkat, maka kepuasan konsumen Toserba Pajajaran Banjar pun meningkat. Kedekatan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen Toserba Pajajaran Banjar. Tingkat keberpengaruhan termasuk kategori cukup kuat. Artinya jika kedekatan emosional meningkat, maka kepuasan konsumen Toserba Pajajaran Banjar pun meningkat. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari nilai pelanggan dan kedekatan emosional terhadap Kepuasan konsumen pada Pajajaran Toserba Banjar, tingkat keberpengaruhan ternasuk kategori sangat kuat. Artinya Jika nilai pelanggan dan kedekatan emosional meningkat, maka kepuasan konsumen juga akan mengalami peningkatan

Kata Kunci: Nilai Pelanggan, Kedekatan Emosional, Kepuasan Konsumen