

Pengaruh *Customer Delight* Terhadap *Customer Loyalty Clothing Line* Domayn

WESSY SEFTRINA TAMBUNAN
1601020017

ABSTRAK

Persaingan yang semakin ketat antar bisnis clothing line sekarang ini membuat perusahaan harus mempertahankan pelanggan yang loyal. Oleh karena itu untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, perusahaan harus menciptakan customer delight.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, pengaruh *customer delight* terhadap customer loyalty pada clothing line Domayn. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen clothing line Domayn yang pernah melakukan pembelian minimal 2 kali. Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 51 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Non Probability Sampling yaitu dengan metode Purposive Sampling. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis linier berganda pada penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Justice berpengaruh positif dengan nilai koefisien beta sebesar 0,262 dan signifikan dengan nilai sig sebesar 0,046. (2) Esteem berpengaruh positif dengan nilai koefisien beta sebesar 0,282 dan signifikan dengan nilai sig sebesar 0,031. (3) Finishing touch berpengaruh positif dengan nilai koefisien beta sebesar 0,312 dan signifikan dengan nilai sig sebesar 0,037. (4) Justice, esteem, dan finishing touch berpengaruh secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer loyalty.

Kata Kunci : *Customer delight, Justice, Esteem, Finishing touch, dan Customer loyalty.*

The Influence of Customer Delight on Customer Loyalty Clothing Line Domayn

WESSY SEFTRINA TAMBUNAN
1601020017

ABSTRACT

Competition is getting tighter among clothing line businesses today, making companies should find ways to retain loyal customers. Therefore, on order to do it, a company must create a customer delight.

This study aims at determine the effect of customer delight on customer loyalty in Domayn clothing line. The population in this study is Domayn's clothing line consumers who have made at least 2 (two) purchases. The number of samples in this study were 51 people. The sampling technique used is the Non Probability Sampling Technique, namely the Purposive Sampling Method. The analysis used is Multiple Linear Regression Analysis.

The results of Multiple Linear Regression Analysis in this study indicate that: (1) Justice has a positive effect with a beta coefficient value of 0.262 and significant with a sig value of 0.046. (2) Esteem has a positive effect with a beta coefficient value of 0.282 and significant with a sig value of 0.031. (3) Finishing touch has a positive effect with a beta coefficient value of 0.312 and significant with a sig value of 0.037. (4) Justice, esteem, and finishing touch together have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Customer delight, Justice, Esteem, Finishing touch, and Customer loyalty.