

## ABSTRAK

Nama : Enrico Valentino  
Program Studi : Kewirausahaan (Entrepreneurship)  
Judul : Dampak Post Purchase Service Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Pada Perusahaan Valencia By Enrica

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada perusahaan Valencia By Enrica mengenai faktor-faktor post-purchase service terhadap kepuasan pelanggan. Studi ini akan mencari tahu apakah pengimplementasian post purchase memiliki dampak pada kepuasan pelanggan konsumen Valencia By Enrica. Penelitian ini menggunakan Cronbach's Alpha dan factor analysis sebagai teknik untuk memeriksa keabsahan dan reliabilitas data yang telah dikumpulkan. Responden pada penelitian ini berjumlah sebanyak 123 orang yang merupakan pelanggan Valencia By Enrica yang sudah pernah menggunakan seluruh layanan purna jual perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode analisis korelasi dan metode analisis regresi linear berganda. Dibuktikan dari hasil penelitian ini bahwa layanan purna jual memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan setiap fitur layanan purna jual selain garansi produk memiliki korelasi yang cukup kuat. Maka dari itu melalui penelitian ini peneliti memberikan saran bagi perusahaan untuk mengubah atau menambahkan fitur layanan garansi produk untuk meningkatkan kepuasan pelanggan lebih lagi.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Layanan Purna Jual, Program Loyalitas, Garansi Produk, Niat Beli, Pelayanan Pelanggan.

## ***ABSTRACT***

Name : Enrico Valentino  
Study Program : Kewirausahaan (Entrepreneurship)  
Title : Dampak Post Purchase Service Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Pada Perusahaan Valencia By Enrica

This research aims to provide knowledge and insight for Valencia By Enrica as a company about the different factors of post-purchase service impacting customer satisfaction. The purpose of this study is to find out whether the methods have any significant impact on customer satisfaction. This research uses cronbach's alpha and factor analysis as a technique used for verifying the validity and reliability of the data. This research contains a total of 123 respondents who are customers of Valencia By Enrica that have tried all the post purchase services. The research uses two methods which are correlation coefficient analysis and multiple linear regression analysis. The result of the research has shown that post purchase service has a positive and significant impact on customer satisfaction and all features of post purchase service except product warranty have a fairly strong correlation towards customer satisfaction. Thus from the result it is advised that the company change product warranty service or add more features into the service in order to achieve better customer satisfaction.

*Keywords: Customer satisfaction, Post purchase service, Loyalty program, Product Warranty, Purchase intention, Customer Service.*