

ABSTRAK

Garam merupakan kebutuhan pokok dan penting selain gula. Setiap harinya disetiap rumah tangga hampir membutuhkan garam konsumsi. Keberadaan garam Dalam kehidupan sehari-hari keberadaan garam tidak bisa diabaikan. Permasalahan yang timbul pada penelitian ini adalah beberapa tahun terakhir ini penjualan pada garam perahu mengalami penjualan secara fluktuatif, beberapa keluhan tentang pelayanan yang diberikan principal sales garam perahu masih kurang memuaskan terhadap pengecer-pengecer khususnya grosir. Tujuan penelitian ini di harapkan dapat di gunakan oleh manajemen perusahaan sebagai acuan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui layanan yang diberikan principal produsen garam perahu melalui kesadaran pengecer, persepsi kualitas pengecer, kualitas hubungan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Data kuantitatif diambil langsung dari pengisian kuesioner dari toko-toko khususnya grosir yang ada di daerah Jawa Tengah. Hasil penelitian menunjukkan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melakukan pembelian garam Perahu melalui pengecer, kepuasan pelanggan garam Perahu melalui pengecer perlu untuk ditingkatkan. Peningkatan kepuasan pelanggan garam Perahu melalui pengecer dapat dilakukan melalui kesadaran pengecer, persepsi kualitas pengecer dan kualitas hubungan. Pengecer memiliki peran yang besar dalam mendorong penjualan dari garam Perahu. Ketika pengecer memiliki kekuatan dimana pelanggan menyadari keberadaan dari pengecer, maka pelanggan akan mau untuk melakukan pembelian di pengecer tersebut, apalagi ketika pelanggan dan pengecer memiliki kualitas hubungan yang baik seperti pelanggan sudah lama berhubungan transaksi dengan pengecer, maka hal ini akan lebih memuaskan pelanggan. Ketika pelanggan merasakan kepuasan tersebut, maka terdapat peningkatan dari loyalitas pelanggan dimana pelanggan akan mau untuk terus melakukan pembelian.

Kata kunci: Kesadaran pengecer, persepsi kualitas pengecer, loyalitas pelanggan, kepuasan pengecer

FEB UNDIP