

Perilaku Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan

Yoga Wijaya

Jurusan Manajemen S1, Stie Dr. Khez Muttaqien

yogawijayapwk@gmail.com

Wahyu Yulianto

Stie Dr Khez Muttaqien

wahyuyuliantokkp@gmail.com

Amna Mawardi

Stie Dr Khez Muttaqien

amnamawardi08@gmail.com

ABSTRACT.

The purpose of writing this article is to find out the definition and indicators of consumer behavior towards customer satisfaction from several journals that have been accessed. The research method used is using a systematic literature review by analyzing 15 research journals published in 2019-2023 regarding consumer behavior towards customer satisfaction. Based on the results obtained from the 15 journals that have been analyzed, namely (1) previous research stated that in 15 journals of consumer behavior towards customer satisfaction there were results that had a significant effect (2) previous research stated that there were 11 journals which stated that consumer behavior towards customer satisfaction had results which is significantly positive (3) previous research stated that there were 4 journals which stated that consumer behavior towards customer satisfaction had significant results. Increasing consumer behavior in a Micro, Small and Medium Enterprise can have an influence on customer satisfaction. Therefore, it is necessary to explore consumer behavior in increasing customer satisfaction. Previous research shows that there is quite a large influence on customer satisfaction. So the next research that will be carried out is to deepen the definition and consumer behavior towards customer satisfaction.

Keywords: Consumer Behavior, Customer Satisfaction.

Paper Type: Study Literature Review (SLR)

ABSTRAK.

Tujuan penulisan artikel ini untuk mengetahui definisi dan indikator perilaku konsumen terhadap kepuasan pelanggan dari beberapa jurnal yang sudah diakses, metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan *systematic literature review* dengan menganalisis 15 jurnal penelitian yang dipublikasikan tahun 2019-2023 tentang perilaku konsumen terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari 15 jurnal yang sudah dianalisis yaitu (1) penelitian terdahulu menyatakan bahwa 15 jurnal perilaku konsumen terhadap kepuasan pelanggan terdapat hasil yang berpengaruh signifikan (2) penelitian terdahulu menyatakan bahwa terdapat 11 jurnal yang menyatakan bahwa perilaku konsumen terhadap kepuasan pelanggan memiliki hasil yang signifikan positif (3) penelitian terdahulu menyatakan bahwa terdapat 4 jurnal yang menyatakan bahwa perilaku konsumen terhadap kepuasan pelanggan memiliki hasil yang signifikan. Peningkatan perilaku konsumen dalam suatu Usaha Mikro Kecil dan Menengah dapat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu perlu di dalam tentang perilaku konsumen dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang cukup

besar pada kepuasan pelanggan pada. Sehingga untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya yaitu memperdalam mengenai definisi dan Perilaku konsumen terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Perilaku Konsumen, Kepuasan Pelanggan.

Jenis Kertas: Study Literatur Review (SLR)