https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, PRODUK TABUNGAN, KEPUASAN, DAN LOYALITAS NASABAH PADA KANTOR KAS PT BANK ABCD, Tbk

Created by DELLIH WIJAYA

Subject : CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, PRODUK TABUNGAN, KEPUASAN, DAN LOYALITAS NASABAH PADA KANTOR KAS PT BANK ABCD, Tbk

Subject Alt : CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, PRODUK TABUNGAN, KEPUASAN, DAN LOYALITAS NASABAH PADA KANTOR KAS PT BANK ABCD, Tbk

Keyword : : CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, PRODUK TABUNGAN, KEPUASAN, DAN LOYALITAS NASABAH PADA KANTOR KAS PT BANK ABCD, Tbk

Description :

Bank-bank yang kurang memiliki nasabah yang loyal akan lebih tertekan dibanding dengan bank-bank yang memiliki nasabah yang loyal, dengan demikian menuntut adanya pelayanan prima yang menyeluruh dari masing-masing bank untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya. Untuk meningkatkan jumlah nasabah, Bank ABCD pada tahun 2003 bekerjasama dengan salah satu kampus di Tangerang membuka kantor kas di lingkungan kampus. Pihak kampus mengharuskan seluruh mahasiswa dan karyawannya membuka rekening tabungan Bank ABCD. Dalam pengelolaannya terdapat masalah yaitu rekening tersebut tidak diaktifkan oleh mahasiswa, dan hampir tidak ada dana mengendap. Masalah tersebut menjadi obyek penelitian yang bertujuan untuk menganalisis lebih lanjut mengenai penggambaran atau deskripsi dari masing-masing variabel citra merek, kualitas pelayanan, produk tabungan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah; analisis pengaruh variabel citra merek, kualitas pelayanan, dan produk terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah; serta variabel mana yang merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Untuk menganalisis masalah tersebut, maka digunakan metode penelitian survey & analisis regresi. Variabel regresi adalah citra merek, kualitas pelayanan, produk tabungan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Dari 1797 populasi dengan alpha 0.05 didapat 327 sampel responden. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa citra merek, kualitas pelayanan, dan produk tabungan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil persamaan regresi dan koefisien Beta, diketahui bahwa yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah adalah citra merek, kemudian kualitas pelayanan. Sedangkan produk tabungan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Date Create : 17/12/2014

Type : Text

Format : pdf

Language : Indonesian

Identifier	**:**	UEU-Master-undergraduate_2004-01-017
Collection	**:**	undergraduate_2004-01-017
Call Number	**:**	658.1 DWc
Source	**:**	magister these management of faculty
Relation COllection	**:**	Universitas Esa Unggul
COverage	**:**	Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right	**:**	copyright2014_Library@esaunggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor