

## SUMMARY

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JNE JAKARTA BARAT (Studi Pada Mahasiswa di Universitas Esa Unggul)

Created by DIAN DAMALITA SUNANTI

- Subject** : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JNE JAKARTA BARAT  
(Studi Pada Mahasiswa di Universitas Esa Unggul)
- Subject Alt** : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JNE JAKARTA BARAT  
(Studi Pada Mahasiswa di Universitas Esa Unggul)
- Keyword** : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, JNE.

### Description :

Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan JNE Jakarta Barat. Penelitian ini dilakukan di Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat, dengan jumlah sampel sebanyak seratus lima puluh lima responden dimana pengambilan sampel menggunakan metode cross sectional.

Dari hasil analisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM), yang diperoleh bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan

- Date Create** : 11/03/2015
- Type** : Text
- Format** : pdf
- Language** : Indonesian
- Identifier** : UEU-Undergraduate-2011-11-024
- Collection** : 2011-11-024
- Source** : Undergraduate these economi of faculty
- Relation Collection** Universitas Esa Unggul
- COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
- Right** : copyright@2015 esa unggul

**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