

SUMMARY

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KUALITAS RELASIONAL (Studi Kasus PT Panin Asset Management)

Created by HENDI KAISAR

Subject : PERSEPSI, KUALITAS, LOYALITAS

Subject Alt : PERCEPTION, QUALITY, LOYALTY

Keyword : kualitas pelayanan; kualitas produk; kualitas relasional; loyalitas; relationship manager

Description :

Penelitian ini mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dimediasi oleh kualitas relasional. Objek dari penelitian ini adalah nasabah PT Panin Asset. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kualitas Relasional, pengaruh Kualitas Produk terhadap Kualitas, pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan, pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan, dan pengaruh Kualitas Relasional terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Panin Asset Management. Metode analisis data dalam penelitian menggunakan metode Structural Equation Model (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan nasabah terhadap kualitas relasional, kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kualitas relasional, kualitas layanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah. Kualitas Produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Kualitas relasional berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, hal ini sesuai dengan kondisi sebenarnya bahwa nasabah tertarik terhadap investasi pada sekuritas karena kualitas hubungan relationship manager sangat erat terhadap nasabah, sehingga menjadi penentu nasabah untuk berinvestasi pada sekuritas.

Date Create : 01/12/2015

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Master-201301062

Collection : 201301062

Source : Magister Theses of Management

Relation Collection Fakultas Ekonomi

COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : @2015 Perpustakaan Universitas 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