

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS DENGAN MEDIASI KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI)

Created by ERWIN SYAHFUDIN

Subject : KUALITAS, KEPUASAN, CITRA, PELAYANAN

Subject Alt : QUALITY, SATISFACTION, IMAGE, SERVICE

Keyword : kualitas pelayanan; citra merek; kepuasan dan loyalitas

Description :

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan nasabah. Masalah dalam penelitian ini adalah; pertama bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah, kedua bagaimana citra merek mempengaruhi kepuasan nasabah, ketiga bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas nasabah, keempat bagaimana citra merek mempengaruhi loyalitas nasabah, dan kelima bagaimana kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas pada nasabah Bank BRI. Penelitian ini menggunakan metode analisis structural equation modeling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kedua citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, ketiga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, keempat citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah merupakan variabel mediasi yang diuji menggunakan Sobel test.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan dan loyalitas

Date Create : 02/12/2015

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Master-201301004

Collection : 201301004

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