

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pelanggan Jasa Pengiriman JNE Di Tomang Tangerang)

Created by IRTA MARLIZA

Subject : PELAYANAN, LOYALITAS, KEPUASAN

Subject Alt : SERVICE, LOYALTY, SATISFACTION

Keyword : kualitas pelayanan;kepercayaan;kepuasan;loyalitas pelanggan;jne

Description :

Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan mediasi kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di JNE Tomang Tangerang, dengan jumlah sampel sebanyak seratus lima puluh lima responden dimana pengambilan sampel menggunakan metode Nonprobability sampling dan analisis yang digunakan adalah SEM (Structural Equation Model).

Dari hasil analisis yang diperoleh bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan,kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan,kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Date Create : 03/05/2016

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-201211229

Collection : 201211229

Call Number : 11-2016-S012

Source : Undergraduate Theses of Management

Relation Collection Fakultas Ekonomi

COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : @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