

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN (PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia Cabang Central Park)

Created by DINA KUSTIANA

Subject : PELAYANAN, LOYALITAS, KONSUMEN
Subject Alt : SERVICE, LOYALTY, CONSUMER
Keyword : kualitas pelayanan;kepuasan;loyalitas konsumen

Description :

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di PT. Mitsui Leasing Capital Indonesia. Kepuasan dan Loyalitas Konsumen yang menjadi variabel independen sedangkan Kualitas Pelayanan menjadi variabel dependen.

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Path. Alat ukur yang digunakan adalah menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan Path. Responden penelitian ini berjumlah 145 responden yang merupakan konsumen yang telah merasakan pelayanan di PT. Mitsui Leasing minimal 2 kali di tahun 2015.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen terhadap loyalitas dan tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Karena pengaruh kualitas pelayanan tidak dapat berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen maka harus melalui kepuasan sebagai variabel intervening.

Date Create : 10/05/2016
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-201211227
Collection : 201211227
Call Number : 11-2016-S004
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