

## SUMMARY

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN DI PT. BII FINANCE CENTER (Studi Kasus Konsumen Bii Finance Center Aktif)

Created by FERRYDAY

**Subject** : PELAYANAN, KEPUASAN, LOYALITAS  
**Subject Alt** : SERVICE, SATISFACTION, LOYALTY  
**Keyword** : kualitas layanan;kepuasan;loyalitas konsumen

### Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efek pada Quality of Service Satisfaction dan Loyalitas Pelanggan di PT. BII Finance Center. Mengetahui sejauh mana kontribusi kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di PT. BII Finance Center. Populasi dalam penelitian ini adalah Consumer BII Finance Center On. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling slovin sampling 100 responden dan responden pencarian menggunakan simple random sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Path, melalui kuesioner dari 30 responden uji validitas, uji reliabilitas dari 30 responden dengan bantuan count aplikasi statistisk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan efek positif yang signifikan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan tidak berpengaruh pada Loyalitas Konsumen, karena setia dipengaruhi oleh variabel lain pada konsumen PT. BII Finance Center. Efek variabel yang dominan terhadap loyalitas konsumen adalah Quality of Service melalui kepuasan pelanggan.

**Date Create** : 01/06/2016  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Undergraduate-201211171  
**Collection** : 201211171  
**Call Number** : 11-2016-S028  
**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](mailto:astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id) )

Supervisor