

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)

Supervisor