

SUMMARY

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, WORD OF MOUTH, DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA TIKI (Studi Kasus Pada Pembeli Produk Jasa Tiki Di Wilayah Cabang Bekasi)

Created by RADEN FITRIA NURLAILA

Subject : PELAYANAN, PEMBELIAN, JASA
Subject Alt : SERVICE, PURCHASES, SERVICES
Keyword : kualitas pelayanan;word of mouth;brand image;keputusan pembelian

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, Word Of Mouth, Brand Image terhadap keputusan pembelian jasa Tiki. (Studi Kasus di Wilayah cabang Bekasi). Variabel independen terdiri atas kualitas pelayanan, word of mouth, dan brand image sedangkan variabel dependen adalah keputusan pembelian. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Responden penelitian ini adalah konsumen yang membeli dan menggunakan jasa kurir Tiki yang berada di wilayah cabang Bekasi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ada hubungan terhadap keputusan pembelian, diperoleh angka t penelitian sebesar 0,270 < t table sebesar 1,980 sehingga H_0 diterima H_1 ditolak. Artinya tidak ada hubungan secara parsial antara kualitas pelayanan dan keputusan pembelian. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sebesar 0,020 atau 2%. Hasil penelitian bahwa antara WORD OF MOUTH terhadap keputusan pembelian, diperoleh angka t penelitian sebesar 5,401 > t table sebesar 1,980 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada hubungan secara parsial antara WORD OF MOUTH dan keputusan pembelian sebesar 0,471 atau 47,1%, hasil penelitian bahwa antara BRAND IMAGE terhadap keputusan pembelian, diperoleh angka t penelitian sebesar 1,988 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya ada hubungan secara parsial antara BRAND IMAGE dan keputusan pembelian. Besarnya pengaruh BRAND IMAGE terhadap keputusan pembelian sebesar 0,552 atau 55,2%.

Date Create : 24/11/2016
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-201211012
Collection : 201211012
Call Number : 11-2016-S105
Source : Undergraduate Theses of Management
Relation Collection : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
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