

SUMMARY

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA, TBK. CABANG ITC ROXY MAS

Created by YEYIA RAHMAN

Subject : SERVIS, LOYALITAS, NASABAH
Subject Alt : SERVICE, LOYALTY, CUSTOMER
Keyword : customer relationship management;service recovery;loyalitas pelanggan

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh service recovery terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk. Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif, metode survey dengan tujuan deskriptif korelasional karena untuk mengetahui hubungan dua variabel, yaitu variabel X service recovery dan variabel Y loyalitas. Probabilitas yaitu sampel yang mempunyai kemungkinan yang sama untuk dipilih. Pengelompokan populasi bersifat heterogen kedalam beberapa subpopulasi yang disebut sampling berstrata, berdasarkan subpopulasi maka digunakan jenis sampling berstrata proposional stratified sampling dengan jumlah 61 terdiri dari, 34 orang laki-laki dan 27 perempuan. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap pengaruhnya service recovery terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk adalah 0.678. melalui hasil korelasi Spearman's rho, variabel service recovery dan loyalitas memperlihatkan hubungan yang positif, kuat, dan signifikan. Berdasarkan penelitian masih ada customer service officer yang masih belum konsisten dalam menjalankan kegiatan service recovery.

Contributor : Drs. Dani Vardiansyah, M.Si.
Date Create : 19/12/2016
Type : Text
Format : PDF
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-201252158
Collection : 201252158
Call Number : 52-2016-S007
Source : Undergraduate Theses of Public Relation
Relation Collection Fakultas Ilmu Komunikasi
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