

## SUMMARY

# PENGARUH RELATIONSHIP MARKETING DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA KARTU PRABAYAR 3

Created by Dwi Arum Kesuma

**Subject** : Relationship Marketing, Brand Image, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

**Subject Alt** : Relationship Marketing, Brand Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.

**Keyword** : Relationship Marketing, Brand Image, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

### Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Relationship Marketing (X1) dan Brand Image (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) pada Kartu Prabayar 3. Metode penelitian yang digunakan pada pengambilan sampel adalah metode purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Responden penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan Kartu Prabayar 3 selama 3 bulan di wilayah Kebon Jeruk, Jakarta Barat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Jalur dan Uji Determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Relationship Marketing berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, brand image berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Relationship Marketing berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan brand image berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya Relationship Marketing berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dan brand image berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

**Contributor** : Nurlinda

**Date Create** : 23/03/2017

**Type** : Text

**Format** : PDF

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-201311226

**Collection** : 201311226

**Source** : Undergraduate Theses of Management

**Relation Collection** Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**COverage** : Civitas Akademi 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