

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