

## SUMMARY

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI)

Created by NOVITA TRIANI

**Subject** : Kualitas Pelayanan, Brand Image, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas

**Subject Alt** : Quality of Service, Brand Image, Consumer Satisfaction, and Loyalty

**Keyword** : Kualitas Pelayanan, Brand Image, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas

### Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Brand Image (X2) terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan Konsumen (Z) pada jasa pengiriman barang dan dokumen Tiki. Metode penelitian yang digunakan pada pengambilan sampel adalah metode Purposive Sampling dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa kurir Tiki di wilayah Bumi Serpong Damai. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Jalur, dan Uji Determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, brand image berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas, brand image berpengaruh terhadap loyalitas, dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas. Selanjutnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen dan brand image berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen.

**Contributor** : R.A Nurlinda

**Date Create** : 26/04/2017

**Type** : Text

**Format** : PDF

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-201311265

**Collection** : 201311265

**Source** : Undergraduate Theses of Management

**Relation Collection** Fakultas EKonomi dan Bisnis

**COverage** : Civitas Akademi Universitas Esa Unggul

**Right** : @perpustakaan Universitas Esa Unggul 2017

### 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](mailto:astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id) )

Supervisor