https://digilib.esaunggul.ac.id

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)

Supervisor