

Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah sebagai prediktor dalam meningkatkan loyalitas nasabah

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20408011&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan penciptaan berbagai produk dan peningkatan layanan tersebut adalah untuk mempertahankan nasabah lama dan menarik nasabah baru. Nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya akan menumbuhkan loyalitas nasabah sehingga akan menjadi nasabah yang setia. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis seberapa jauh pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan sebagai nasabah prediktor terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS Syarikat Madani. Data diolah menggunakan program statistik Amos for Windows version 20.0 untuk menguji normalitas, Confirmatory Factor Analysis (CFA) serta uji pengaruh menggunakan Structural Equation Modelling (SEM). Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.