

Kualitas jasa kepuasan dan loyalitas pada industri multifinance (studi kasus PT. BCA Finance) = Service quality satisfaction and loyalty in multifinance industry (case study PT. BCA Finance)

I Wayan Karmayoga Ekaputra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20434143&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Tesis ini secara garis besar membahas mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas konsumen PT BCA Finance, khususnya pada cabang Bekasi sehingga para nasabah mau terus menggunakan produk layanan dari PT BCA Finance. Penelitian ini secara garis besar merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang berjudul service quality, customer satisfaction, and loyalty in automobile service sector oleh Ernest Emeka Izogo, dan Ike-Elechi Ogba. Penelitian ini pada dasarnya mencoba menghubungkan variabel-variabel service quality dengan variabel kepuasan maupun loyalitas konsumen dengan menggunakan regresi sederhana maupun regresi berganda. Data dalam penelitian ini didapatkan melalui penyebaran kuesioner yang terdiri dari 31 pertanyaan yang berbentuk 7 point likert scale. Setelah data didapatkan dengan bantuan software SPSS penulis menjalankan analisa regresi sederhana dan regresi berganda untuk mengetahui variabel-variabel apakah dalam service quality yang paling berpengaruh terhadap kepuasan maupun loyalitas

<hr>

ABSTRACT

This thesis outlines discuss the factors that influence consumer loyalty PT BCA Finance, especially in the Bekasi branch so that the customers want to continue using the service from PT BCA Finance. This study outlines is a replication of previous studies entitled quality service, customer satisfaction, and loyalty in the automobile service sector by Ernest Emeka Izogo, and Ike-Elechi Ogba. This study basically trying to connect the variables of service quality with satisfaction and customer loyalty variables using simple regression and multiple regression. The data were obtained through questionnaires consisting of 31 questions that shaped likert 7-point scale. Once the data is obtained with the help of SPSS software authors run a simple regression analysis and multiple regression analysis to determine what is the variables in service quality that has the most influence on satisfaction and loyalty