

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Title	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
Author Order	2 of 2
Accreditation	5
Abstract	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pada Boersa Kampus Swalayan (BK). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada Boersa Kampus Swalayan (BK). Peneliti menggunakan sampel sebanyak 150 responden. Tehnik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Structural Equation Modelling (SEM) digunakan untuk menganalisis variabel. Berdasarkan hasil analisis data, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dimana kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan dan citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Implikasi dari kesimpulan penelitian ini yaitu sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, pihak manajemen Boersa Kampus Swalayan (BK) harus meningkatkan kinerja pelayanan secara menyeluruh, dan melalui citra perusahaan dapat dilakukan dengan meningkatkan Public Relation, Physical image, dan kreatifitas advertising perusahaan. Sedangkan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan perusahaan harus tetap menjaga kepercayaan pelanggan dan berusaha untuk meningkatkan kepercayaan pelanggannya melalui sebuah kerjasama bisnis atau pekerjaan lainnya.</p>
Publisher Name	Faculty of Economics and Business - Universitas Sultasn Ageng Tirtayasa
Publish Date	2019-10-29
Publish Year	2019
Doi	DOI: 10.35448/jte.v14i2.6529
Citation	
Source	Tirtayasa Ekonomika
Source Issue	Vol 14, No 2 (2019)
Source Page	187 - 203
Url	https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JTE/article/view/6529/4486
Author	ASMI AYUNING HIDAYAH, S.E., M.Si