Mbangun Hubungan sing Puas minangka Kunci Kesetiaan Pelanggan

Ekasari

ekamaulia@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Finansial Tech Amar Jakarta. Metode kang digunakake yaiku panliten panjelasan kanthi teknik analisis nggunakake analisis statistik kanthi uji regresi, koefisien determinasi lan uji hipotesis. Asil panliten iki yaiku kualitas layanan nduweni pengaruh signifikan marang kepuasan pelanggan kanthi 59%, uji hipotesis diolehake t hitung > t tabel utawa. Citra perusahaan nduweni pengaruh signifikan marang kepuasan pelanggan kanthi 74%, uji hipotesis diolehake t hitung > t tabel utawa. Kualitas layanan lan citra perusahaan sacara simultan nduweni pengaruh signifikan marang kepuasan pelanggan kanthi kontribusi pengaruhe 55%.
Kata Kunci: Mutu layanan, Citra, Kredibilitas, Puas

REFERENSI

A Muwafik Saleh (2015) *Service Management*. Jakarta: Perpustakaan Mahasiswa

Abdullah, M. Ma'ruf (201$) *Manajemen lan Evaluasi Kinerja Karyawan*, Jakarta: Aswara Pressindo.

Algifari. (2015). *Analisis Regresi kanggo Bisnis lan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE.

Alma, Buchori (2015) *Marketing Management & Service Marketing*, Bandung: CV. Alphabetha.

Ardianto, Elvinaro. (2016) *Metodologi Panaliten kanggo Humas Kuantitatif lan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Arikunto, Suharsimi (2014). *Tata Cara Panliten Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.

Baker, Sarah, Baker (2016) *Sustainable Development. Routledge*. New York

Basuki Sri Rahayu, ISSN :2337-5221, *Advance* 2014 edition Vol 1. No. 2, Pengaruh Kualitas Layanan, Hubungan Pelanggan lan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan PD. BPR BKK Boyolali.

Bernardin, H. John lan Joyce EA Russell (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pendekatan Pengalaman, McGrow Hill, Singapura.

Bloemer et. al. (2012) *Kasetyan Pelanggan ing Setelan Layanan Lengkap*, Jurnal Internasional Manajemen Industri Layanan, Vol. 10, No. 3.

Bontis, Nick., lan Lorne D. Booker. *Pengaruh mediasi reputasi organisasi ing loyalitas pelanggan lan rekomendasi layanan ing industri perbankan Management Decion* Vol. 45, Nr. 9 p. 1426-1445.