

Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen dan Motivasi Konsumen Pengguna ATM di Jakarta

Tri Candra Sakti K., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=136497&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini menganalisa pengaruh service quality terhadap kepuasan konsumen, loyalitas konsumen dan motivasi konsumen nasabah Bank pengguna ATM yang bertempat tinggal di Jakarta. Dengan menggunakan metode regresi linier, dapat diketahui bahwa antara service quality, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen dan motivasi konsumen memiliki hubungan linier positif. Sehingga dapat diartikan jika service quality semakin baik maka konsumen akan semakin puas dan juga akan semakin loyal dengan ATM yang dipakainya serta semakin termotivasi untuk lebih sering bertransaksi menggunakan ATM. Untuk itu masing ? masing Bank harus terus memperbaiki dan menjaga service quality dari ATM ? ATMnya.

This study analyzes the influence of service quality on customer satisfaction, customer loyalty and customer motivation of the Bank ATM users who reside in Jakarta. By using the linear regression method, it is known that between service quality, customer satisfaction, customer loyalty and customer motivation have a positive linear relationship. So that can be interpreted if the service quality is better, so it will be more satisfied customers and customer will also be more loyal to the ATM that he uses as well as more motivated to transact more frequently use the ATM. For the Banks, must continue to improve and maintain the service quality of their ATM