

Analisis pengaruh kepercayaan, kepuasan pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan pada perbankan Syariah di Jakarta dan Depok = The analysis of trust customer satisfaction image on customer loyalty in Islamic Bank

Redhy Wayka Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20331632&lokasi=lokal>

Abstrak

Dengan adanya banyak factor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap Bank Syariah, peneliti ingin mengetahui pengaruh dari kepercayaan, kepuasan pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan kepada Bank Syariah. Teknik analisis yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra perusahaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepercayaan, kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif terhadap citra perusahaan sedangkan untuk kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

With many factors that are affect on Customer Loyalty in Islamic Banking, researchers want to know how Trust, Customer Satisfaction and Image affecting Customer Loyalty in Islamic Banking. The analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM).

The results show that image has a significant and positive effect on trust, trust has a significant and positive effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a significant and positive effect on image and customer satisfaction does not has a significant effect on customer loyalty.