

Analisa pengaruh self image congruity, retail service quality, dan customer perceived service quality terhadap customer loyalty yang dimediasi customer satisfaction urban surf/distro di Jayapura

Milcha Handayani Tammubua, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20496122&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji apakah self image congruity, retail service quality, perceived service quality berpengaruh pada customer satisfaction dan menguji peran mediasi variable customer satisfaction pada customer loyalty distro Urban Surf dan Planet Surf di Jayapura. Analisis data dalam penelitian ini digunakan analisis multiple regression dan hierarical regression untuk mengukur variable independen pada variable dependen dengan variable mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa customer satisfaction memediasi secara penuh hubungan self image congruity dan retail service quality terhadap customer loyalty. Sementara itu customer satisfaction juga memediasi secara parsial hubungan customer perceived service quality terhadap customer loyalty.