

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BCA Syariah Di Kota Bekasi)

Syifa Fauziah

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=77874&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif kausalitas. Penelitian kuantitatif kausalitas adalah penelitian berbasis pandangan positivisme dengan analisis data statistik sebagai instrument penelitian menguji hipotesis dengan populasi atau sampel tertentu. Kausalitas merupakan hubungan sebab akibat, dimana variabel terikat adalah yang dipengaruhi, sedangkan variabel bebas adalah yang mempengaruhi. Metode penelitian yang digunakan data primer yang diperoleh melalui sebuah kuesioner. Objek yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BCA Syariah di Kota Bekasi, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuisisioner dengan instrument penelitian digunakan skala likert. Sedangkan teknik analisa data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis statistic dengan menggunakan program SPSS 25. Analisis regresi berganda untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variable x) terhadap kejadian lainnya (variable y) dimana rumus statistik yang digunakan adalah Linier Multiple Regression (regresi linier berganda). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif antara harga, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Syariah di Kota Bekasi. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan antara harga, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Syariah dan penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan pada variabel harga, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Syariah. Dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial pada variabel harga, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Syariah. Pada uji determinasi, variabel harga, kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan nasabah