

ABSTRACT

The purpose of this study is to know the impacts of service quality and fixed price implication on the consumer's loyalty of PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance (MTWI) area 1 Jakarta. Data were collected from 90 respondents using a questionnaire at PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance (MTWI) area 1 Jakarta. Data analysis which is used is statistical analysis in the form of partial least square with program SPSS version 18.0.

The results indicated that service quality and fixed price does significantly affect costumer's loyalty.

Keywords: *service quality, fixed price, customer's loyalty.*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan penetapan harga terhadap loyalitas nasabah di PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance (MTWI) Wilayah 1 Jakarta. Data dikumpulkan melalui 90 responden dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance (MTWI) Wilayah 1 Jakarta. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dengan program SPSS Versi 18.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penetapan harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance (MTWI) Wilayah 1 Jakarta.

Kata kunci : kualitas layanan, penetapan harga loyalitas nasabah.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA