ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh dari citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah dan kepuasan nasabah, yang selanjutnya akan berdampak kepada loyalitas nasabah. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 nasabah pinjaman dana tunai pada PT. Otomas Multifinance cabang cimone, Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling yaitu penarikan sampel, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Hasil pengujian hipotesis menunjukan terdapat pengaruh yang signifikan dari citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah pada perusahaan dan kepuasan nasabah, yang selanjutnya berdampak kepada loyalitas nasabah. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada organisasi selain PT. Otomas Multifinance, dengan lingkup penelitian diperluas.

Kata kunci : citra perusahaan, kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/