

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of price perceptions, service quality and customer expectations of customer satisfaction and its impact on customer loyalty at PT. BPR Markoni Saranajaya Pamanukan. This study uses the primary data taken from the results of filling out the questionnaires that have been distributed to borrowers. Respondents are current debtors who use loan until December 2016 as much as 1.648. Sampling method used is probability sampling. The sampling technique was taken by simple random sampling of 350 respondents. The method of analysis used in this research is SEM (Structural Equation Modeling). The results showed that price perception and Service quality had a positive and significant impact on customer satisfaction. Customer expectations had no significant impact on customer satisfaction. Customer satisfaction had a positive and significant impact to customer loyalty.

Keywords: Perception Price, Service Quality, Customer Expectations, Customer Satisfaction, Customer loyalty.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan dan harapan pelanggan terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas debitur pada PT. BPR Markoni Saranajaya Pamanukan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil dari hasil pengisian kuesioner yang telah disebarakan kepada para nasabah peminjam (debitur). Responden adalah debitur lancar yang menggunakan jasa produk pinjaman sampai dengan Desember 2016 sebanyak 1.648. Metode sampling yang digunakan adalah *probability sampling*. Teknik pengambilan sampel diambil secara *simple random sampling* sebanyak 350 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (*Structural Equation Modelling*). Hasil penelitian menunjukkan persepsi harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harapan pelanggan terbukti tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Harapan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas pelanggan.

