

ABSTRAK

Membangun Marketing Mix Terhadap Loyalitas Nasabah (Pt. Bank Mandiri Mikro Cabang Jember (Persero) Tbk.); Pungki Isnanda Susia Dewi ; 1510411363; 2019; 72 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember. Dunia usaha era modern saat ini merupakan langkah utama dalam meningkatkan taraf perekonomian baik individu kelompok maupun bangsa. Tujuan kajian ini adalah untuk menentukan efek bauran pemasaran terhadap loyalitas pelanggan (PT. Bank Mandiri mikro cabang Jember (Persero) Tbk.) Yang diukur menggunakan beberapa analisis regresi linier. Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 152 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel produk, promosi, proses dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa produk, promosi, proses, bukti fisik dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

Kata kunci: pemasaran Mix, Produk, Promosi, Proses dan Bukti Fisik



ABSTRACT

Building a Marketing Mix on Customer Loyalty (Pt. Bank Mandiri Mikro Jember Branch (Persero) Tbk.); Pungki Isnanda Susia Dewi; 1510411363; 2019; 72 pages; Department of Management, Faculty of Economics, Muhammadiyah Jember University. Today's business world is the main step in improving the economic level of both individual groups and nations. The purpose of this study was to determine the effect of marketing mix on customer loyalty (pt. Bank mandiri mikro cabang jember (persero) tbk.) Which was measured using multiple linear regression analysis. This research was conducted by distributing questionnaires to 152 respondents. The data analysis method used is multiple linear

regression analysis. The results of the study show that product, variables, promotion, process, and physical evidence have a significant effect on customer loyalty. So that it can be concluded that the product, promotion, process, and physical evidence can affect customer loyalty.

Keyword : Marketing Mix, Product, Promotion, Process And Physical Evidence

