

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU
KREDIT BANK BCA DI CABANG MYBCA CENTRAL PARK**

SKRIPSI

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU
KREDIT BANK BCA DI CABANG MYBCA CENTRAL PARK**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2020

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada konsumen Bank BCA di Cabang Mybca Central Park. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan promosi terhadap keputusan pembelian. sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 100 responden yang menggunakan Kartu Kredit BCA. jenis penelitian ini adalah uji kausal dimana untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antar satu bahkan lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Metode penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan pengelolahan data menggunakan software SPSS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan, citra merek dan promosi secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian kartu kredit Bank BCA di Cabang Mybca Central Park.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Promosi dan Keputusan Pembelian.



ABSTRACT

This research was conducted on BCA Bank customers in the Mybca Central Park Branch. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, brand image and promotion on purchasing decisions. The sample used in the study amounted to 100 respondents who used BCA credit cards. This type of research is a causal test in which to determine the relationship or influence between one even more independent variables on the dependent variable. The research method uses multiple linear regression analysis with the help of data management using SPSS software version 22. The results of this study indicate that the quality of service, brand image and promotion simultaneously or partially have a significant effect on purchasing decisions for BCA bank credit cards in the Mybca Central Park branch.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Promotion and Purchasing decisions.

