

Pengaruh pengalaman pelanggan terhadap evaluasi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan : Studi kasus : Auto 2000 di DKI Jakarta

Hemanto Sarensen, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109445&lokasi=lokal>

Abstrak

Pengalaman pelanggan merupakan salah satu unsur penting bagi penyedia layanan, karena pengalaman memiliki pengaruh yang signifikan ketika pelanggan mengevaluasi kualitas pelayanan dan kepuasan. Penelitian ini berdasarkan penelitian terdahulu mengenai pengaruh faktor-faktor pengalaman, yaitu person to person experience, shop experience, cluster for support terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengalaman terhadap evaluasi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada bengkel mobil Auto 2000 di wilayah DKI Jakarta. Untuk menguji hipotesis, data dikumpulkan dengan cara membagikan kuisioner langsung kepada pelanggan Auto 2000 di wilayah DKI Jakarta. Analisis data yang digunakan adalah metode Structural Equation Modeling (SEM), dengan menggunakan program LISREL 8.30. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa shop experience dan person to person experience merupakan faktor pengalaman yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan, sedangkan faktor pengalaman yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah cluster for support dan person to person experience.

Customer experience is one of the important elements for service provider, because experience has a significance influence to customer evaluation of service quality and their satisfaction. This research is based on previous study about the effect of experience types such as person to person experience, shop experience, cluster for support toward service quality and customer satisfaction. The purpose of this research is to identify the influences of experience to customer evaluation of service quality and customer satisfaction at car workshop Auto 2000 in DKI Jakarta. To test the hypotheses, data were collected by distributing directly to Auto 2000's customers in DKI Jakarta. Structural Equation Modeling with applicable software package LISREL 8.30 is used as data analysis method. The result found that shop experience and person to person experience is the most influencing experience type to service quality, while cluster for support and person to person experience is the most influencing experience type to customer satisfaction.