

Analisis faktor yang mempengaruhi keinginan pelanggan telepon seluler untuk berganti provider dengan metode structural equation modeling

Cheryl Dianda Dachyar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20217563&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini didasarkan pada respon kaum muda yang dinamis dan pengambil resiko yang juga disebut sebagai innovator dalam literatur pemasaran. Mereka yang menyukai kreatifitas dan inovasi akan berpindah dari produk satu ke yang lain. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keinginan pelanggan untuk berpindah dengan metode SEM. Faktor - faktor yang digunakan dalam penelitian adalah attractiveness of alternatives, switching cost, customer satisfaction, perceived price, perceived quality, dan customer complaint.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa customer satisfaction, switching cost, dan attractiveness of alternatives mempunyai pengaruh yang signifikan bagi switching intention. Dari semua faktor yang ada customer complaint mempunyai pengaruh yang paling besar untuk customer satisfaction. Switching cost mempunyai pengaruh yang paling besar untuk switching intention.

This study is based on the responses from youngsters who are also termed as innovators in marketing literature being dynamic and risk taker. They like creativity and innovation and often switch from one product to another. The purpose of this research is to identify factors that influence motivation of customer switching using SEM. Factors used in this research are attractiveness of alternatives, switching cost, customer satisfaction, perceived price, perceived quality, and customer complaint.

The result of this research show that customer satisfaction, attractiveness of alternatives, and switching cost have significant effect on customer?s switching intention. Among these factors, customer complaint is the most influence factor to customer satisfaction. Switching cost is the most influence factor to switching intention.