

Pengukuran tingkat kepuasan layanan internet broadband untuk fokus strategi pemasaran dengan metode analisa multivariat = Satisfaction level measurement in internet broadband services to focus on marketing strategy with multivariate analysis methods

Irnanda Pratiwi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20275002&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas tentang tingkat kepuasan pelanggan yang merupakan tingkat dari pernyataan perasaan seseorang terhadap kinerja layanan internet broadband. Tesis ini meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan internet broadband. Penelitian ini menggunakan metode analisa multivariat yaitu Structural Equation Modeling (SEM) dan analisa kluster. Metode-metode ini digunakan untuk melihat tingkat signifikan antara variabel-variabel secara umum dan tiap-tiap kategori responden. Dari penelitian ini dihasilkan model struktural untuk mengukur tingkat kepuasan layanan internet broadband untuk fokus pada strategi pemasaran layanan internet broadband.

.....This thesis discusses about the level of customer satisfaction to compare between expected value to the performance value on internet broadband services. This thesis examines the factors that affect customer satisfaction in internet broadband services. This study uses multivariate analysis methods. Those are Structural Equation Modeling (SEM) and cluster analysis. These methods are used to see the level of significance between variables and category of respondents, respectively. The result shows that the structural model to measure satisfaction level in internet broadband services to focus on internet broadband marketing strategy.