

Model hubungan antara faktor-faktor pengaruh kepuasan pengguna sepeda motor: Studi kasus pengguna sepeda motor bebek dan matic di Jabodetabek dengan metode structural equation modeling (SEM) = Relationship model between influence factors and motorcycle's customer satisfaction, case study of moped and matic motorcycle's customer in Jabodetabek using structural equation modeling (SEM)

Yunita Ramanda, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20310873&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sepeda motor jenis bebek dan matic dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM). Pengambilan data dilakukan di wilayah Jabodetabek dengan melakukan survey kepada pengguna sepeda motor jenis bebek dan matic. Variabel yang diuji pada penelitian ini antara lain: Pemenuhan Manfaat Fungsional (Functional Benefit Fulfilment), Pemenuhan Jaminan Operasional (Operational Assurance Fulfilment), Keandalan Produk (Product Reliability) dan Kualitas Pelayanan Purna Jual (Service Quality). Selain itu, penelitian ini juga melibatkan Variabel Moderator Disiplin Operasional (Operational Discipline) dan Pengetahuan Operasional (Operational Knowledge) Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel-variabel yang terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel Pemenuhan Manfaat Fungsional, Pemenuhan Jaminan Operasional, dan Keandalan Produk. Sedangkan variabel Kualitas Pelayanan Purna Jual tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Disamping itu Variabel Moderator Pengetahuan serta Disiplin Operasional terbukti dapat memperkuat maupun memperlemah hubungan antara variabel independen yang diuji dengan variabel dependen Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine factors that influences of customer's motorcycle satisfaction by using the method of Structural Equation Modeling (SEM). Data were collected to customer of moped and skutic in Jabodetabek, using questionnaires. Variables used in this study are Functional Benefit Fulfillment, Operational Assurance Fulfillment, Product Reliability, Service Quality and also Operational Discipline & Knowledge as Moderator Variable. The result showed that the factors that significantly affect satisfaction of customer are Functional Benefit Fulfillment, Operational Assurance Fulfillment and Product Reliability. While service quality has no influence towards patient satisfaction. Also, this study proved to be significant that Discipline and Knowledge Operational has

effect to relationship between independent and dependent variable.