

Analisis pengaruh kebudayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan: sebuah perbandingan lintas negara = The influence of culture on customer satisfaction and loyalty: a cross-countries comparison

Ami Raisya Syanalia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20315107&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian sebelumnya dalam pemasaran dan perilaku konsumen telah membuktikan bahwa budaya mempengaruhi perilaku konsumen. Dalam hubungannya dengan perilaku konsumen, kepuasan dan loyalitas pelanggan memiliki hubungan diantaranya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara budaya nasional berdasarkan pada nilai dimensi Hofstede dan loyalitas pelanggan serta kepuasan hanya pada dimensi kebudayaan Uncertainty of Avoidance (UAI), Individualism (IDV), dan Power Distance (PDI). Penelitian dilakukan di 8 negara berbeda pada 10 industri. Regresi berganda akan digunakan dalam penelitian ini. Melalui penelitian ini, dibuktikan bahwa kebudayaan memberikan kontribusi dalam perilaku konsumen ketika memilih suatu produk.

Previous research has identified culture as important factor in determining consumer behavior. To the extent of consumer behavior, customer loyalty and customer satisfaction lie within the behavior. This study seeks to examine the relation between national culture based on Hofstede's dimensional scores and customer loyalty and satisfaction only on Uncertainty of Avoidance (UAI), Individualism (IDV), and Power Distance (PDI) cultural item. The study was conducted in 8 different countries at 10 industries. Multiple Regression will be carried out in examining this study. It was proved that culture gives a contribution to consumer behavior when deciding a product.