

Pengaruh kualitas layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan : studi terhadap kualitas layanan purna jual Blackberry Center pada Blackberry Center Margocity Depok = Effect of sales service quality customer satisfaction : study on the quality of after sales service in Blackberry Center Margocity Depok

Sinaga, Eduard Hamonangan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330477&lokasi=lokal>

Abstrak

Salah satu permasalahan utama pada industri bidang jasa di Indonesia adalah bagaimana memberikan layanan purna jual yang berkualitas kepada pelanggan agar tercipta kepuasan yang maksimal sehingga pelanggan tetap bertahan menggunakan jasa dari perusahaan tanpa berpindah ke penyedia jasa yang lainnya. Blackberry Center sebagai perusahaan yang bergerak di industri smartphone, telah menerapkan strategi-strategi layanan purna jual yang berorientasi terhadap peningkatan kualitas yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan yang maksimal kepada pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat eksplanatif, untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan di BlackBerry Center Margocity Depok. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survei melalui kuesioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan BlackBerry Center Margocity Depok yang telah merasakan/menggunakan jasa layanan purna jual. Hasil dari analisis penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan purna jual BlackBerry Center Margocity Depok ternyata memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.

.....One of the main problems in the field of service industry in Indonesia is how to provide quality after-sales service to customers in order to create maximum satisfaction so customers remained without using the services of companies moving to another provider. Blackberry Center as a company engaged in the smartphone industry, have implemented strategies oriented after-sales services for quality improvement that aims to create maximum satisfaction to the customers. The study was conducted using a quantitative approach that is explanative, to determine Influence Sales Service Quality Toward Customer Satisfaction at Blackberry Center Margocity Depok. The data was collected through a questionnaire survey method. The study population was all Blackberry subscribers Center Margocity Depok have felt / use the services after sales service. The results of the analysis of this study proves that the quality of after-sales service Blackberry center Margocity Depok proved to have a strong influence on customer satisfaction.