

**Analisa proses customer value dalam membentuk loyalitas pelanggan jasa layanan purna jual (studi kasus pada AUTO 2000 Karawang) =  
Analysis the process of customer value of the after sales service in establishing customer loyalty**

Yugi Yuyu Rahayu, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20338863&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penelitian ini memaparkan bagaimana atribut-atribut customer value pada jasa layanan purna jual dalam membentuk loyalitas pelanggan. Peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif pada penelitian ini, dengan jenis penelitian deskriptif untuk mempelajari suatu fenomena yang sedang berlangsung, dimana didalamnya juga terdapat opini dan persepsi mengenai fenomena tersebut. Hasil penelitian diperoleh bahwa proses pembentukan loyalitas pelanggan melalui atribut-atribut customer value pada jasa layanan purna jual adalah dimulai ketika pelanggan menggunakan jasa layanan purna jual tersebut. Atribut-atribut nilai seperti atribut fungsional dan emosional yang diciptakan oleh jasa layanan purna jual membentuk value yang kemudian membuat pelanggan puas. Sementara harga bukanlah suatu masalah meski berbeda jauh dengan penetapan harga yang ditawarkan kompetitornya, dengan membandingkan kualitas dan pelayanan yang mereka terima.

.....This research exposes how the attributes of customer value on the after-sales service can establish customer loyalty. This research uses a qualitative research method with a descriptive type of research, because the researcher want to learn about the process of the phenomenons, where there are also opinions and perceptions about these phenomenas. The results of this research show that customers will always looking for the benefit of the value of services they use. The customers consider that attributes of the value such as iimctional and emotional attributes, which is created by the after sales services, membentuk value that make them satisfied. For customers the price attribute is not a big problem event it has a big differ with the competitor w long as the quality of the services is satisfied.