

Analisis pengaruh kinerja dan keandalan kendaraan terhadap kepuasan pengguna sepeda motor dengan memperhatikan aspek operasi dan pemeliharaan kendaraan : sebuah studi kasus 227 pengguna sepeda motor di Jabodetabek = Influence analysis of performance and reliability vehicle to motorcycle users satisfaction with the operation and maintenance aspect: a case study of 227 motorcycle users in Jabodetabek area

Ayu Wulandari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20348501&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Dengan menggunakan teknik analisis faktor ditemukan bahwa kepuasan pengguna sepeda motor terbagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan emosional yang didasarkan atas afektif pengguna yang berhubungan dengan selera individual dan kepuasan atas manfaat. Variabel independen yang digunakan adalah kinerja operasional, kinerja teknis dan keandalan operasional. Ketiga variabel tersebut dipengaruhi oleh variabel-variabel pengetahuan operasional, disiplin operasional dan disiplin pemeliharaan. Selanjutnya dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda ditemukan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, baik kepuasan emosional maupun kepuasan atas manfaat. Terbukti juga bahwa pengetahuan operasional, disiplin operasional dan disiplin pemeliharaan memberikan penguatan pengaruh variabel-variabel independen kepada kepuasan pelanggan.

*Using factor analysis method found that customer satisfaction is divided into two kinds, namely emotional satisfaction based on user affective associated with individual taste and satisfaction with the benefits. The independent variables use were operational performance, technical performance and operational reliability. The three variables are influenced by operational knowledge, operational discipline and maintenance discipline. Furthermore, using the technique of multiple regression analysis found that the three independent variables positive effect on customer satisfaction, both emotional satisfaction and satisfaction with the benefits. Also proved that the operational knowledge, operational discipline and maintenance disciplines provide reinforcement effect of the independent variables on customer satisfaction.*