

Penerapan indeks kepuasan pelanggan di Indonesia = Application of consumer staticfaction index in Indonesia

Adrian Achyar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20370495&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Tesis ini membahas pengujian model fit model kepuasan Amerika (American Customer Satisfaction Indeks,ACSI) dengan data Indonesia. Sampel penelitian ini adalah civitas academia UI dan beberapa universitas lain yang memiliki dan menggunakan laptop Acer. Hasil penelitian ini adalah model Amerika fit dengan data Indonesia, dengan convergent validity yang baik di setiap konstruk. Namun, discriminant validity di konstruk persepsi kualitas, kepuasan pelanggan dan keluhan pelanggan kurang karena ada error covariance antara dua indikator di setiap konstruk. Karena itu, saran dari penelitian ini adalah jika model Amerika diterapkan di Indonesia, beberapa indikator tersebut tidak digunakan, dan perlu dilakukan modifikasi terlebih dahulu dengan menambahkan indikator. Selain itu saran untuk penelitian selanjutnya adalah menguji model fit model kepuasan' Amerika dengan sampel yang lebih beragam, dan dengan industri yang lebih luas.