

Membangun kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap penyedia layanan internet ponsel = Building customer satisfaction and trust in mobile internet service provider

Lily Siswani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20389953&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini menganalisis peran dari kualitas layanan dalam membangun kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap penyedia layanan internet. Kualitas layanan mencakup dari kualitas situs, kualitas teknologi ponsel dan kualitas dari penyedia layanan internet ponsel. Berdasarkan hasil penelitian melalui survei terhadap 165 responden, diperoleh hasil bahwa situs yang customisable, reputasi dan kepuasan konsumen merupakan faktor yang mempengaruhi kepercayaan konsumen pada penyedia layanan internet, sedangkan kepuasan konsumen hanya dipengaruhi oleh reputasi.

.....This thesis analyzed the role of service quality in building customer satisfaction and customer trust in mobile internet service provider. The quality of service include site quality, mobile technology quality and mobile internet service provider quality. Based on the results of the research through a survey of 165 respondents, obtained the outcome that the customizable site, reputation and customer satisfaction are the factors that affect consumer trust in mobile internet service provider, while customer satisfaction is only influence by reputation.