

Kepuasan konsumen terhadap belanja online = Consumer satisfaction in online shopping

Siti Agustina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20392719&lokasi=lokal>

Abstrak

Makalah konseptual ini mengajukan sebuah model baru tentang bagaimana menjaga kepuasan konsumen terhadap belanja online. Model ini berasal dari beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh para pakar dan praktisi pemasaran di ritel online, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, dan persepsi konsumen. Makalah ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran betapa pentingnya kepuasan konsumen online dalam meningkatkan kinerja bisnis. Beberapa penelitian yang digunakan, sebagai dasar di atas kertas ini akan dijelaskan secara singkat untuk membantu pembaca memahami teori-teori di balik pengembangan model baru yang lebih baik.

.....

This conceptual paper proposes a new model of how to maintain consumer satisfaction on online shopping. The model is derived from several studies that have been done by marketing scholars and practitioners on online retailing, consumer satisfaction, consumer loyalty, and consumer perception. This paper aims to bring awareness of how important consumer satisfaction in improving online business performance. Several studies that are used, as bases on this paper will be explained briefly to help readers understand the theories behind the new model development better.