

## Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan instruktur yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan : studi kasus pada PT Inixindo persada rekayasa komputer = Analysis of instructor's service quality factors that affect customer's satisfaction and loyalty : a case study on PT Inixindo Persada Rekayasa komputer

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20392891&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

[PT. Inixindo Persada Rekayasa Komputer merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang jasa pelatihan TI. Jumlah pelanggan yang mengikuti pelatihan di Inixindo didominasi oleh pelanggan loyal. Dari tahun 2012 hingga 2013 Inixindo mengalami penurunan angka penjualan, maupun jumlah pelanggan loyal. Dengan demikian tim sales tidak mampu mencapai target yang telah direncanakan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan yang diharapkan dapat meningkatkan penjualan. Loyalitas pelanggan diharapkan meningkat dengan memperbaiki kualitas pelayanan instruktur dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penulis menganalisis faktor-faktor kualitas pelayanan instruktur yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Structural Equation Modelling (SEM) digunakan untuk menganalisis faktor-faktor tersebut. Aplikasi SEM yang dipilih adalah Lisrel. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan instruktur memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian kepuasan pelanggan berdampak secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dari 8 faktor pengukur kualitas pelayanan instruktur, ditemukan perbedaan signifikansi yang dapat dijadikan pedoman untuk menyusun prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan instruktur., PT. Inixindo Persada Rekayasa Komputer is an organization that provides IT training services. The costumers of Inixindo are dominated by loyal customers. From 2012 until 2013 the total sales of Inixindo's training moduls and loyal customers; have decreased. As a result the sales could not reach their targets. The main goal of this research is to increase customers; loyalty and consequently improve the sales. Service loyalty can be raised by improving the instructors; service quality and customers; satisfaction. Therefore, the researcher analyzed the factors of instructors; service quality, which have significant impact on customers; satisfaction and loyalty. Structural Equation Modelling (SEM) with Lisrel is used to analyze these factors. The results show that factors of instructors; service quality have the significant impact on customers; satisfaction. Then customers; satisfaction significantly impacts customers; loyalty. There are different significant levels among the 8 factors measuring instructors; service quality. These differences can be used to prioritize improvement on factors of instructors; service quality.]