

Analisis pengaruh antara dimensi kualitas layanan dari penyedia layanan Internet iISP terhadap nilai kepercayaan dan komitmen pelanggan studi kasus first Media Indonesia di Jakarta = Analysis of the influences between the dimensions of service quality of internet service providers isps to values trust and commitment to the customer a case study first media Indonesia in Jakarta

Fauzan Rizki, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20413830&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh dari dimensi kualitas layanan ISP terhadap nilai, kepercayaan dan komitmen pelanggan First Media di Jakarta. Teknik analisis data yang digunakan adalah Structural Ecuation Modeling. Hasil penelitian menunjukkan beberapa dari dimensi kualitas layanan yang diberikan oleh ISP memiliki pengaruh positif terhadap nilai, kepercayaan dan komitmen.

<hr>

This study aims to determine the effect of service quality dimensions ISP to value, trust and customer commitment of First Media in Jakarta. Data analysis technique used is Structural Equation Modeling. The results showed some of the dimensions of quality of services provided by the ISP have a positive effect on the value, trust and commitment.