

Pengaruh customer experience transaction cost relationship satisfaction dan trust dalam menciptakan loyalitas pelanggan studi kasus pelanggan PT Traktor Nusantara = Effect of customer experience transaction cost relationship satisfaction and trust in creating customer loyalty customer case study PT Traktor Nusantara

Fahri Fazri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20422916&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas di Industri suplier alat berat, di tengah persaingan industri suplier alat berat yang semakin ketat. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pengolahan data primer menggunakan metode SEM. Penelitian ini menggunakan PT Traktor Nusantara sebagai studi kasus. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa customer experience dan transaction cost terbukti berpengaruh terhadap loyalitas perusahaan pelanggan, dimana hal ini bermanfaat untuk pemilihan strategi PT Traktor Nusantara.

Hasil uji hipotesis penelitian menjelaskan variabel antecedent yang dapat mempengaruhi loyalitas adalah customer experience, transaction cost, dengan mediasi trust. Kedua variabel tersebut juga penting dalam menciptakan relationship satisfaction.

.....This thesis discusses the factors that influence supplier loyalty in the heavy equipment industry, amid heavy equipment supplier industry competition increasingly fierce. This research is a quantitative penelitian primary data processing using SEM. This study uses PT Traktor Nusantara as a case study. Results of this study explained that the customer experience and proven transaction costs affect the company's customer loyalty, where it is beneficial for the election strategy of PT Traktor Nusantara.

The result of the research hypothesis to explain the antecedent variables that can affect loyalty is customer experience, transaction costs, with the mediation of trust. Both of these variables are also important in creating a relationship satisfaction.