

Konseptualisasi kepuasan layanan: pendekatan teori atribusi = Conceptualizing service encounter satisfaction: an attribution theory approach

Elkarina Cindy Suanita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20424233&lokasi=lokal>

Abstrak

Makalah ini bertujuan untuk menguji pengaruh moderasi sensitivitas harga pada kepuasan konsumen dengan menggunakan model evaluasi pertemuan layanan milik Bitner (1990). Dalam konteks layanan, analisis sensitivitas harga memungkinkan pemasar untuk mengamati bagaimana pelanggan memandang nilai layanan dan berapa banyak mereka bersedia menghabiskan uang mereka pada layanan tertentu.

Sebelumnya karya konseptual dan empiris difokuskan pada efek dari pertemuan layanan pada evaluasi pelanggan terhadap atribut produk yang berwujud dan tidak berwujud. Kami memperluas pengerjaan makalah ini untuk menganalisis apakah dampak dari nilai yang dirasakan dan kualitas layanan yang dirasakan terhadap kepuasan layanan konsumen dipengaruhi oleh sensitivitas harga. Dengan kata lain, kita menyelidiki bagaimana dampak pertemuan layanan terhadap evaluasi pertemuan layanan dimoderasi oleh sensitivitas harga.

<hr><i>This study aims to examine the moderating effect of price sensitivity on customer satisfaction using Bitner's (1990) service encounter evaluation model. In the context of services, analysis of price sensitivity allows marketers to observe how a customer perceive the value of a service and how much they are willing to spend their money on that particular service.

Previous conceptual and empirical work focused on the effects of service encounters on customer evaluation of tangible and intangible product attributes. In this paper, we extend the work to analyse whether the impacts of perceived value and perceived service quality on consumer service satisfaction is influenced by price sensitivity. In other words, we investigate how the impact of service encounter on service encounter evaluation is moderated by price sensitivity.</i>