

## Model loyalitas konsumen pada perusahaan pembiayaan kendaraan bermotor roda empat = Model of consumer loyalty at four wheel automobile financing company

Siregar, Syabandi Doli, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20432442&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sektor layanan memiliki peran yang penting, perusahaan tidak dapat begitu saja menciptakan layanan dan berharap layanan tersebut menjadi terbaik. Perusahaan

harus berusaha meningkatkan layanan yang mereka tawarkan ke konsumen agar dapat bersaing dan mendapatkan keuntungan yang ditargetkan. Dengan begitu,

diharapkan konsumen akan puas dan akan melakukan pembelian berulang terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Loyalitas konsumen sangatlah penting, karena konsumen dapat dengan mudah beralih ke perusahaan lain. Konsumen akan melakukan evaluasi layanan sebelum mengambil keputusan untuk mengajukan kredit kembali di perusahaan yang sama

.....Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh pada loyalitas konsumen di industri pembiayaan kendaraan bermotor roda empat

dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Faktor-faktor yang digunakan pada penelitian ini adalah service fairness, trust, consumer perceived value, perceived service quality, consumer satisfaction, consumer loyalty. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi consumer loyalty adalah consumer satisfaction dan untuk service fairness dan perceived service quality tidak mempengaruhi consumer loyalty. Faktor yang signifikan mempengaruhi consumer satisfaction adalah consumer perceived value. Service fairness mempengaruhi trust dan perceived service quality.

.....Services sector has an important role, companies cannot simply create services and hope for the best. Companies must try to improve the services they offer

to consumers to be competitive and profit targeted. In this way, consumers are expected to be satisfied and do repeat purchases the service of the company. Consumer loyalty is important, because consumers would switch to another company. Consumers will evaluate the service before make a decision to re-apply for credit in the same company.

The purpose of this study is to find out the factors that affect consumer loyalty in automobile financing industry using Structural Equation Modeling (SEM). Factors used in this study are service fairness, trust, consumer perceived value, perceived service quality, consumer satisfaction, consumer loyalty. As a result, consumer loyalty is influenced by consumer satisfaction, service fairness and perceived service quality have no influence to consumer loyalty. For consumer perceived value influence consumer satisfaction. Service fairness influence trust and perceived service quality.