

Pengaruh service assurance pada service reliability serta efeknya pada attitudinal loyalty dengan customer commitment sebagai variabel mediasi: studi pada pelanggan kartu Halo Telkomsel = The effects of service assurance towards service reliability and its effects to attitudinal loyalty with customer commitment as mediating variable: the case of Halo Telkomsel

Rahajeng Sekar Arum, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20458202&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh service assurance pada service reliability serta efeknya terhadap attitudinal loyalty dengan customer commitment sebagai variabel mediasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode sampling dalam penelitian ini adalah non-probability sampling yaitu teknik convenience sampling. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 150 responden. Penelitian dilakukan dengan single cross-sectional yaitu pengumpulan data dilakukan satu kali. Pembagian kuisioner menggunakan online survey dengan kuisioner diisi langsung oleh responden self administrated questionaire . Metode analisis data menggunakan Structural Equation Modeling SEM . Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa service assurance memiliki pengaruh terhadap service reliability. Selanjutnya service reliability juga memiliki pengaruh terhadap customer commitment. Pada akhirnya penelitian ini menemukan bahwa attitudinal loyalty dipengaruhi oleh service reliability dan customer commitment.

ABSTRACT

This study aims to analyze effect of service assurance towards service reliability and its effects to attitudinal loyalty through customer comittment as mediating variable. The research method used in this research is quantitative method. The sampling method is non probability sampling specifically convenience sampling technique. This research was collected by 150 respondents. The study was conducted by single cross sectional. Distribution of questionnaires using online survey and directly filled by respondents self administrated questionaire . Methods of data analysis using Structural Equation Modeling SEM . The results of this study indicate that service assurance has an effect on service reliability. Service reliability also has an effect on customer commitment. In the end this study found that attitudinal loyalty is influenced by service reliability and customer commitment.