

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di laboratorium uji = The impact of service quality on customer satisfaction and loyalty in testing laboratory

Bernaded Oka Anggarani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20475607&lokasi=lokal>

Abstrak

Listrik merupakan energi yang sangat dibutuhkan. Untuk memastikan bahwa suplai listrik terdistribusikan dengan baik, semua peralatan, baik yang utama maupun pendukung harus dalam kondisi andal dan aman, maka peran laboratorium uji di bidang ketenagalistrikan sangat dibutuhkan. Meningkatnya kebutuhan listrik yang sebanding dengan bertambahnya jumlah peralatan penyalur listrik membuat berdirinya laboratorium pengujian yang sejenis. Oleh karena itu, untuk tetap dapat bersaing, laboratorium uji harus memperbaiki keseluruhan kinerja pelayanan, dengan demikian diharapkan pelanggan akan kembali untuk menggunakan jasa dari laboratorium tersebut. Penelitian ini mencoba mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Enam faktor kualitas pelayanan yang akan diuji terdiri dari informasi, administrasi, waktu, petugas, peralatan, dan hasil uji dan untuk mengukur keenam faktor tersebut digunakan Structural Equation Modeling SEM.

.....Energy in the form of electricity is required by a lot of people in the world, particularly in Indonesia. To assure the electricity supply is distributed very well, the major and other supporting equipment should be reliable and safe. For checking the equipment, role of electricity testing laboratory required. Increasing demand of electricity, which is equal to the amount of electricity equipment, causes the establishment of similar laboratory. Thus, to stay in high competition, the laboratory should maintain the overall performance service quality then customer will reuse the service. This study attempts to identify the impact of service quality factors on customer satisfaction and customer loyalty. In this case, six service quality factors will be examined, encompassing information, administration, time, personnel, equipment, and test report. Structural Equation Modeling SEM will be used to measure the factors.