

Dampak jaminan layanan pada niat WOM dan niat belanja pelanggan: meneliti efek moderasi reputasi perusahaan = The impact of service guarantees on customer's WOM and purchase intent: researching the moderating effect of firm reputation / Andimas Iben Dewajaya

Andimas Iben Dewajaya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20495570&lokasi=lokal>

Abstrak

<p>Studi ini meneliti bagaimana keputusan dari service manager untuk menawarkan jaminannya secara eksplisit ataupun implisit mempengaruhi niat WOM dan niat pembelian pelanggan dalam konteks industry penerbangan, yang dimana hubungan ini di moderasi oleh reputasi perusahaan. Data yang diperoleh dari 141 pelanggan Indonesia menunjukkan bahwa pengaruh dari jaminan layanan eksplisit-implisit terhadap niat WOM dan niat pembelian pelanggan tidak signifikan, dan hubungan ini tidak di moderasi oleh reputasi perusahaan. Hasil dari studi ini menunjukkan bahwa efek dari jaminan layanan baik secara eksplisit atau implisit terhadap niat WOM dan niat pembelian pelanggan tidak berbeda secara signifikan diantara perusahaan dengan reputasi tinggi dan perusahaan dengan reputasi rendah.</p><hr /><p>This study examined how service managers decision to offer service guarantees explicitly or implicitly affect customers’ WOM and purchase in the airline industry context, which relationship is moderated by firm reputation. Data collected from 141 Indonesian consumers indicated that the influence of explicit-implicit service guarantee on customers’ WOM and purchase intent is not significant, and this relationship is not moderated by firm reputation too. The result of this study highlights that the effect of an explicit or an implicit service guarantees on customers’ WOM and purchase-intent is not significantly different between high-reputed and low-reputed firm.</p>