

Analisis Pengaruh Perceived Quality, Perceived Value, Brand Preference, dan Customer Satisfaction pada Penerapan ERP di Jasa Konstruksi: Studi Kasus: SAP Terintegrasi di PT Hutama Karya Proyek Divisi Sipil Umum = Analysis of the Effect of Perceived Quality, Perceived Value, Brand Preference, and Customer Satisfaction on ERP Implementation in Construction Services: Case Study: Integrated SAP at PT Hutama Karya General Civil Division Project

Zainal Abidin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920523747&lokasi=lokal>

Abstrak

Enterprise Resource Planning (ERP) adalah sebuah sistem informasi pada sebuah perusahaan untuk mengoptimalkan proses dan transaksi bisnis. Salah satu aplikasi yang menggunakan sistem ERP adalah System Applications and Products (SAP). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel yang menunjukkan apakah sistem telah beroperasi dengan layak sehingga dapat menunjang kinerja sistem secara maksimal. Variabel yang digunakan adalah Perceived Quality, Perceived Value, Brand Preference, dan Customer Satisfaction. Metode analisis data yang digunakan adalah model persamaan struktural atau Structural Equation Model- Partial Least Square (SEM-PLS) menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0 Studi kasus yang digunakan pada penelitian ini adalah PT Hutama Karya Proyek Divisi Sipil Umum sebagai perusahaan jasa konstruksi. Pengumpulan data dilakukan menggunakan penyebaran kuesioner pada 68 responden, yaitu user atau pengguna aplikasi SAP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Perceived Quality memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction, Perceived Value, dan Brand Preference. Perceived value memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Brand Preference dan Customer Satisfaction. Brand Preference memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Customer Satisfaction.

.....Enterprise Resource Planning (ERP) is an information system in a company to optimize business processes and transactions. System Applications and Products (SAP) is one application that uses ERP system applications. The purpose of this study is to determine the effect of each variable indicating whether the system has been operating properly so that it can support maximum system performance. The research variables are brand preference, perceived quality, perceived value, and customer satisfaction. The data analysis method used a structural equation model or Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) using the SmartPLS 3.0 application. The case study used in this research is PT Hutama Karya Project, General Civil Division, a construction service company. Data collection was carried out using questionnaires to 68 respondents, who are users of the SAP application. The results show that the variable Perceived Quality positively and significantly impacts Customer Satisfaction, Perceived Value, and Brand Preference. Perceived value has a positive and significant influence on Brand Preference and Customer Satisfaction. Brand Preference has a positive and significant influence on Customer Satisfaction.