

Pengaruh personality konsumen terhadap perilaku yang diharapkan dengan variabel mediasi kepuasan dan komitmen pada pelayanan jasa penata rambut (hairstylist) di kota Depok

Dendy Prihanggo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=105720&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Personality, kepuasan dan komitmen pelanggan merupakan faktor yang diduga dapat meningkatkan perilaku yang diharapkan. Dalam penelitian ini variabel kepuasan tidak mempunyai pengaruh terhadap komitmen. Dan komitmen terbukti tidak mempengaruhi perilaku yang diharapkan. Yang terbukti dalam penelitian ini adalah variabel personality mempengaruhi kepuasan pelanggan juga perilaku yang diharapkan. Penelitian ini membuktikan bahwa variabel personality mempengaruhi secara langsung terhadap perilaku yang diharapkan. Namun melalui variabel mediasi kepuasan dan komitmen terbukti tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap perilaku yang diharapkan. Sehingga apabila berdasarkan pada penelitian ini, pelayanan jasa penata rambut perlu memperhatikan variabel personality yang diduga dapat meningkatkan behavioural intention. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh personality terhadap perilaku yang diharapkan secara langsung dan yang dimediasi oleh kepuasan dan komitmen. Penelitian ini dilakukan di perusahaan jasa penata rambut di Depok dengan metode penentuan sampel adalah non-probability sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan convenience sampling. Dari hasil penelitian dan analisis ditemukan bahwa personality pelanggan mempengaruhi terhadap perilaku yang diharapkan dan personality pelanggan mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian kepuasan pelanggan tidak mempengaruhi terhadap komitmen, begitu pula dengan komitmen tidak mempengaruhi perilaku yang diharapkan.

ABSTRAK

Personality, satisfaction and commitment are the factors which hypothesized to increase behavioral intention. In these research the results show that there is no relationship between satisfaction and commitment, between commitment to behavioral intention. But the research proves there is a direct relationship between personality and customer satisfaction and between personality to behavioral intention. This research shows that there is no indirect relationship between satisfaction and commitment to behavioral intention, but there is a direct relationship between personality to behavioral intention. Rely on this research, should focus on personality variables to increase behavioral intention. The purpose of this research is to analyze direct and indirect relationship between personality and behavioral intention. This research has been done in the service company in Depok which main service are hairstylists. This research using non probability sampling methods and the data are collected using convenience sampling technique. The field result shows that personality has an effect on customer satisfaction and also behavioral intention. Commitment does not effect behavioral intention and customer satisfaction does not effect commitment.