

Analisis kepuasan karyawan BPS terhadap toko "statistic", suatu waralaba indogrosir - BPS

M. Dani Iskandar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109395&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini mengungkapkan penelitian tentang sejauh mana mutu pelayanan ritel. Toko Statistik, suatu bentuk waralaba Indogrosir dan Koperasi BPS, mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan ini menggunakan instrumen, SERVQUAL.

Ada lima dimensi mutu pelayanan untuk melihat kesenjangan antara kinerja dan harapan konsumen yaitu: RATER (reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness).

Penelitian ini menghasilkan suatu model berdasarkan dimensi mutu pelayanan. pengaruh jenis kelamin dan tingkat pengeluaran dan pengaruh interaksi kedua faktor tersebut.

Hasil menunjukkan bahwa berdasarkan sampel karyawan BPS yang berbelanja di Toko Statistik, kepuasan keseluruhan dipengaruhi oleh atribut responsiveness, assurance, empathy dan interaksi dari faktor tangible*reliability dan faktor responsiveness* assurance* empathy.

Faktor jenis kelamin dan interaksi jenis kelamin dan tingkat pengeluaran mempengaruhi kepuasan konsumen alas atribut dimensi mutu pelayanan.

This paper explores how retail service quality, Toko Statistik, Indogrosir - Koperasi BPS franchise, influences costumers' satisfaction, The measurement of the costumers' satisfaction are using instrument, SERVQUAL.

We use five dimensions to introduce the concept of a service quality gap: RATER (reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness).

We provide a research model on the basis of servqual dimension, sex effect, expenditure effect and interaction of sex and expenditure effect.

The results are collected from a sample of shoppers, BPS staff who actively shops in Toko Statistic imply that responsiveness, assurance, empathy factor and interaction factor of tangible*reliability and responsiveness*assurance *empathy has a direct effect on the overall satisfaction.

Sex and interaction of sex and expenditure has a direct effect on the servqual dimensions.