

Peran Kualitas Jasa dalam Membangun Kepuasan Kualitas Hidup dan Intensi Berprilaku Konsumen : Studi Pelanggan Potek Di Kota Depok

Dina Yuliyanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=130609&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini menganalisa peran dari kualitas pelayanan jasa dalam membangun intensi berperilaku dari konsumen dan persepsi konsumen terhadap kualitas hidup mereka. Riset ini adalah riset kuantitatif yang menggunakan data primer yang disebarkan ke sejumlah apotek di Depok. Desain riset ini adalah riset deskriptif yang menggunakan metode analisa faktor dan regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hnbungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan jasa dan kepuasan konsumen, serta terdapat hubungan yang positif dan signifikan pula antara kepuasan konsumen dengan kecenderungan intensi berperilaku konsumen dan persepsi mereka terhadap kualitas hidup.

.....This thesis analyzed the role of service quality in building customers satisfaction behavioral intentions and their perception of quality of life. This research is a quantitative research which uses primary data from several customer of drug stores in Depok. The design of this research is a descriptive research which uses factor analysis and simple regression method. The results of this research show that there is a positif and significant relationship hatween service quality and customer satisfaction, customer satisfaction and behavioral intentions, service quality and customers' perception of their quality of life, and also between customer satisfaction and customers' perception of their quality of life.