

Pengembangan model prioritas pengelolaan variabel-variabel keandalan kendaraan dan kualitas pelayanan purna jual dengan memperhatikan pengetahuan dan disiplin operasional pengguna sepeda motor

Hindriya Widhi Hastomo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20280585&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini memodelkan hubungan keandalan produk dan kualitas pelayanan purna jual dengan kepuasan pengguna sepeda motor dan sejauh mana hubungan itu terjadi yang dipengaruhi oleh pengetahuan dan disiplin operasional. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara menggunakan data primer dengan menyebar kuesioner kepada sejumlah pengguna sepeda motor di Jabodetabek. Di dalam faktor keandalan produk dan kualitas pelayanan purna jual mencakup beberapa variabel operasional yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sepeda motor. Bentuk hubungan yang terjadi juga akan dipengaruhi oleh pengetahuan dan disiplin operasional pengguna sepeda motor. Dengan menggunakan analisis regresi berganda didapatkan bahwa semua variabel di dalam keandalan produk dan kualitas pelayanan purna jual mempengaruhi kepuasan pengguna sepeda motor, tetapi ketika pengguna sepeda motor memiliki pengetahuan dan disiplin operasional, elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan pengguna sepeda motor juga akan berubah.