

Analisis kesetiaan konsumen dan faktor-faktor yang mendorongnya pada industri jasa layanan internet = Analysis of customer loyalty and its antecedents in internet service industry

Nurdi Hafidz, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20339422&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada tesis ini akan dibahas loyalitas konsumen jasa layanan internet perorangan di jabodetabek. Model hasil penelitian Cheng et al. (2008) diuji secara empiris untuk mengetahui faktor apa saja yang merupakan pendorong loyalitas konsumen terhadap Internet Service Provider (ISP) di Jabodetabek. Structural Equation Modeling (SEM) digunakan untuk mengevaluasi model. Dari 156 responden, terdapat 134 responden yang valid. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa faktor customer satisfaction, corporate image, price, dan switching cost adalah faktor-faktor yang berhubungan langsung dengan customer loyalty. Walaupun ditemukan bahwa ada hubungan langsung antara service quality dan customer satisfaction yang pada akhirnya akan berpengaruh pada customer loyalty, ditemukan bahwa tidak ada hubungan langsung antara service quality dengan customer loyalty. Ditemukan juga bahwa service quality mempunyai hubungan dengan corporate image.

.....In this thesis we examine customer loyalty in retail market in Jabodetabek area. Previous model from Cheng et al. (2008) was empirically tested to examine the antecedents of customer loyalty towards Internet Service Provider in Jabodetabek. Structural Equation Model (SEM) was used to evaluate the proposed model. 134 valid returns show that customer satisfaction, corporate image, price, dan switching cost are antecedents that lead directly to customer loyalty. Although we found that service quality is significantly influences customer satisfaction, which in turns lead to customer loyalty, we did not find direct relationship between service quality and customer loyalty. The result also showed that service quality is directly related to corporate image.