

Pengaruh kualitas pelayanan SMS gateway sebagai media informasi terhadap kepuasan dan komitmen pelanggan di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor = The influence of sms gateway quality service as information media toward customer's satisfaction dan commitment at PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor / Zie Zie Zia Sabtama

Zie Zie Zia Sabtama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350453&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK
Tesis ini menganalisis pengaruh Kualitas SMS Gateway sebagai media informasi terhadap Kepuasan dan Komitmen Pelanggan di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) menganalisis berapa banyak peningkatan kepuasan dan komitmen pelanggan dalam menggunakan SMS Gateway berdasarkan persamaan regresi linier 2) menganalisis berapa kuat hubungan antara kualitas pelayanan SMS Gateway beserta aspek-aspeknya dengan kepuasan pelanggan dan 3) menganalisis berapa kuat hubungan antara kepuasan pelanggan atas penggunaan SMS Gateway beserta aspek-aspeknya atas kualitas pelayanan SMS Gateway beserta dengan komitmen pelanggan 4) menganalisis berapa besar pengaruh kualitas pelayanan SMS Gateway terhadap kepuasan pelanggan dan menganalisis berapa besar pengaruh kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan SMS Gateway terhadap komitmen pelanggan.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner sedangkan untuk pengolahan data menggunakan pengukuran skala likert. Adapun untuk analisis data menggunakan persamaan regresi linier, korelasi pearson dan koefisien penentu dengan bantuan software SPSS. Jumlah responden yang diteliti adalah sebanyak 100 orang. Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh kualitas pelayanan SMS Gateway terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai koefisien penentu (z hitung) yaitu sebesar 8,4672 dan untuk aspek-aspeknya diperoleh nilai koefisien penentu yaitu sebesar 9,365. Sedangkan pengaruh kepuasan pelanggan atas kualitas SMS Gateway terhadap komitmen pelanggan diperoleh nilai koefisien penentu yaitu sebesar 6,93 dan untuk aspek-aspeknya diperoleh nilai koefisien penentu yaitu sebesar 6,55.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa nilai z hitung lebih besar daripada nilai z table dimana nilai z tabel adalah sebesar 5,18. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan SMS Gateway terhadap kepuasan dan komitmen pelanggan di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

ABSTRACT
This thesis analyzes the influence of SMS Gateway Quality service as information media toward Customer's Satisfaction and Commitment at PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor. The purpose of this research are. 1) to analyze the improvement of customer's satisfaction and commitment after using SMS Gateway by Linier Regression Equation 2) to analyze how strong the correlation between SMS Gateway quality service with it's aspects and PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

customer's satisfaction and 3) to analyze how strong the correlation between customer's satisfaction with its aspects and customer's commitment 4) to analyze how strong the influence of SMS Gateway quality service with its aspects toward customer's satisfaction and the influence of customer's satisfaction with its aspects toward customer's commitment .

This research uses survey method for data gathering, whereas uses likert scale, linier regression, pearson correlation, determinant coeficcien and SPSS Software for data processing. The total respondent of this research are 100 respondents. The result of data processing shows that determinant coefficient value (z value) of SMS Gateway quality service toward customer's satisfaction is 8,4672, whereas its aspect is 9,365. The result of data processing shows that determinant coefficient value (z value) of customer's satisfaction toward customer's commitment is 6,93, whereas its aspect is 6,55. The result shows that z value is higher than z table where z table value is 5,18. It can be concluded that there is strong influence of SMS Gateway quality service toward customer's satisfaction and commitment at PDAM Tirta Kahripan Kabupaten Bogor.