

Path analysis & importance - performance analysis untuk meningkatkan loyalitas pelanggan online ticketing industri showbiz di Indonesia = Path analysis & importance - performance analysis for improving loyalty of online ticketing customer in Indonesian showbiz industry/ Elza Surya Athory

Elza Surya Athory, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20386651&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRACT

Industri showbiz (hiburan) telah menerapkan bisnis online ticketing sebagai bisnis pendukung dari produk pertunjukan sekaligus untuk meningkatkan profitabilitas. Kajian mengenai e-loyalty dibutuhkan untuk menangani karakteristik pelanggan online yang less loyal. Penelitian ini menggunakan metode Path Analysis dan metode Importance-Performance Analysis dengan pengolahan data dari 249 responden yang pernah melakukan transaksi pembelian tiket showbiz secara online. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor satisfaction memiliki bobot terbesar dalam membentuk e-loyalty. Peninjauan lebih lanjut dari faktor satisfaction menghasilkan kombinasi empat opsi perbaikan sebagai bentuk strategi pengembangan bisnis baru bagi industri showbiz di Indonesia.

ABSTRACT

Showbiz industry is currently adopting online ticketing as a supporting business from its main product yet improving profitability. Examining e-loyalty is needed to deal with less loyal customer characteristic in online environment. The sample was 249 customers who ever make purchase for showbiz online ticketing at least once. Data was gathered by questionnaires and analyzed by Path Analysis method and Importance – Performance Analysis method. The finding of this research indicates that satisfaction has the strongest relationship regarding to e-loyalty. Finally, this study provides four improvement alternatives as a form of new business development strategy for showbiz industry in Indonesia.