

Fasilitas partisipasi provider sebagai pembentuk loyalitas pelanggan, dengan mediasi kualitas relasional, dan dimoderasi implicit self theorist = Providers participation facility as customer loyalty creator mediated by relationship quality and moderated by implicit self theorist

Tantri Yanuar Rahmat Syah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20446684&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam logika jasa, partisipasi pelanggan menjadi dalil utama dalam proses penghantaran jasa. Tetapi, tidak terdapat banyak penjelasan, bagaimana pelanggan bereaksi terhadap penawaran fasilitas partisipasi dari provider. Sejalan dengan hal ini, penelitian ini memiliki dua tujuan, tujuan pertama adalah untuk menyelidiki peranan implicit self theory entity dan incremental dalam mempengaruhi akibat dari fasilitas partisipasi provider terhadap kualitas relasional, dalam proses penghantaran jasa. Tujuan kedua adalah untuk menguji secara simultan peranan kualitas relasional sebagai mediasi antara fasilitas partisipasi provider dan loyalitas, dengan mempertimbangkan implicit self theory. Dalam pengujian untuk tujuan pertama, digunakan desain percobaan Studi 1, sedangkan untuk tujuan kedua digunakan structural equation model Studi 2.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implicit self theory memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kinerja partisipasi pelanggan. Dimana individu pendukung incremental theory memiliki kinerja partisipasi yang lebih baik dibandingkan individu pendukung entity theory, individu dengan incremental dapat memicu kualitas relasional yang lebih kuat. Hasil lainnya menunjukkan bahwa dalam situasi partisipasi rendah, individu pendukung entity theory dapat memicu kualitas relasional yang lebih baik. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi peranan implicit self theory dalam menjelaskan variasi konsekuensi dari fasilitas partisipasi provider.

In service logic, customer participation becomes the central tenet in service delivery process. However, there are not much explanation, how the customer react to the provider rsquo s participation facility offering. Congruence with this issue, the research have two objectives, the first objective is to investigate the role of implicit self theories as an entity and as an incremental in influencing the consequences of provider rsquo s participation facility toward relationship rsquo s quality in a service delivering process. The second objective is to simultaneously examine the role of relationship quality as a mediating between provider rsquo s participation facility and loyalty, in its considerations to the implicit self theories. In examining our first objective, we applied an experiment design Study 1 , while the second one we used structural equation model Study 2.

The result shows that implicit self theories contribute an important role in influencing the customer rsquo s participation performance. While incremental theorist tends to have stronger participation performance than entity theorist, it can lead to stronger relationship quality. Another result shows that in the low degree participation facility, entity theorist lead to create greater relationship quality. These findings confirmed the role of implicit self theories in explaining the variety consequences of provider rsquo s participation facility.