

Identifikasi dan analisis model faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna mobil menggunakan structural equation modeling = Identification and analysis of influence factors to the satisfaction of automobile consumer using structural equation modeling / Jimmy Maulana

Jimmy Maulana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20454232&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Keragaman tingkat kepentingan dan latar belakang seseorang dalam membeli unit mobil menjadi perhatian utama pelaku industri otomotif saat ini. Oleh karena itu, perlu dilakukan identifikasi dan analisis model faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna mobil. Metode yang digunakan dalam identifikasi dan analisis ini adalah structural equation modeling. Data yang diproses berasal dari hasil survei pengguna mobil MPV di wilayah Jabodetabek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel moderasi keterampilan pengemudi kendaraan memperkuat pengaruh variabel eksogen kinerja operasional kendaraan dan moderasi konsistensi pemeliharaan kendaraan juga memperkuat pengaruh variabel eksogen keandalan kendaraan terhadap hubungannya dengan kepuasan pengguna mobil. Selain itu, faktor-faktor eksogen yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobil yaitu manfaat fungsional kendaraan, keandalan kendaraan, kinerja pelayanan purna jual, kinerja operasional kendaraan, dan biaya pemilikan kendaraan.

<hr>

ABSTRACT

The variation of the interest and the background of automobile consumer's buying activity has been a concern for the automotive industry. Thus, it is necessary to model the identification and the analysis of the factors that affecting the automobile satisfactory. The method processed the survey result from MPV user in Jabodetabek into structural equation modeling. SEM showed that the moderation variable enhanced the exogenous variable of vehicle performance, whereas the moderation variable of the vehicle's reliability in the conjunction to the automobile user satisfactory. Apart from that, another exogenous factors that significantly effecting the user satisfaction are vehicle functionality, performance, reliability, after sales services, and cost of ownership.