

Pengaruh salespeople's entrepreneurial behaviors terhadap customer satisfaction, trust, commitment dan loyalty = The impact of salespeople's entrepreneurial behaviors toward customer satisfaction, trust, commitment and loyalty

Ra Putri Tri Widyaningrum, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20477318&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

RA. Putri T.W1, Rizal Edy Halim²1.Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Indonesia2.Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas IndonesiaEmail: putritriwidyaningrum@gmail.com AbstrakDi era teknologi, industri perbankan melakukan transformasi pada service delivery dan digital technology. Transformasi dan standarisasi yang dilakukan pada pelayanan dan produk menyebabkan renggangnya hubungan bank dan konsumen, konsumen merasa bank sekedar menawarkan produk bukan memberikan solusi yang dibutuhkan dan hanya meperhatikan hubungan tansaksional. Untuk itu deperlukan kemampuan customer service perlu ditingkatkan dengan memiliki sikap kewirausahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh salespeople entrepreneurial behavior terhadap customer satisfaction, trust, commitment dan loyalty pada industri perbankan. Penulis melakukan pengujian dengan menggunakan structural equation model. Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat salespeople entrepreneurial behavior memiliki pengaruh yang positif terhadap customer satisfaction, customer satisfaction memiliki pengaruh yang positif terhadap customer trust dan commitment, customer trust dan commitment memiliki pengaruh yang positif terhadap customer loyalty, sedangkan customer commitment tidak berpengaruh terhadap customer trust. Manajemen harus mendorong customer service untuk memiliki sikap kewirausahaan, meningkatkan kesadaran akan pentingnya ikatan emosional dan menjaga hubungan jangka panjang. Menejemen juga perlu mengevaluasi dan memberikan penghargaan untuk memotivasi karyawan untuk meningkatkan kemampuannya.

<hr />

ABSTRACT

RA. Putri T.W1, Rizal Edy Halim²1.Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Indonesia2.Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas IndonesiaEmail putritriwidyaningrum gmail.com AbstractIn the technology era, banking industry has transformed the service delivery and digital technology. However, this transformation and standardization of service and product drive away the relationship between bank and customer, so the customers feel the bank offer product not solution needed, and only concern on the transactional approach. Therefore customer service ability and capability will need to be improved through the entrepreneurial behavior. The purpose of this paper is to examine the effect of salespeople entrepreneurial behavior on customer satisfaction, trust and commitment of the salespeople and customer loyalty to the banking industry. The effect sales entrepreneurial behavior toward customer satisfaction, trust, commitment and loyalty is examined by structural equation model. It was found that salespeople entrepreneurial behavior has positive influence to customer satisfaction, customer satisfaction has positive influence to customer trust and commitment, customer trust and commitment has positive influence to customer loyalty, while customer commitment has no influence to customer trust. Management has to

encourage customer service to have entrepreneurial behavior, increase awareness about how important emotional bonded and maintain long term relationship, evaluate and make appreciation program to motivate employee and improve front liner ability and capability.