

Pengaruh "penjelasan" setelah terjadinya service failure pada penyedia jasa internet di Jabodetabek = The effect of "explanation" after the occurrence of service failure on the internet service provider in Jabodetabek

Rahayu Trianita Utari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20494741&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis adanya pengaruh dari variable alasan (excuse), referensi (reference), justifikasi (justification), permintaan maaf (apology) terhadap kepuasan dari keseluruhan layanan (overall service satisfaction) dengan variabel kepuasan penjelasan (satisfaction of explanation) sebagai mediasi, serta pengaruh variabel kepuasan dari keseluruhan layanan (overall service satisfaction) terhadap niat membeli kembali (repurchase intention) setelah terjadinya kegagalan layanan pada penyedia jasa internet di Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden 156 orang dan di analisis menggunakan analisis multivariate yang diolah dengan SPSS 25.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable alasan (excuse), justifikasi (justification), permintaan maaf (apology) berpengaruh positif dan variabel kepuasan penjelasan (satisfaction of explanation) memediasi secara penuh ketiga variable penjelasan tersebut terhadap kepuasan dari keseluruhan layanan (overall service satisfaction). Kemudian untuk variabel referensi (reference) tidak berpengaruh positif dan variabel kepuasan penjelasan (satisfaction of explanation) tidak memediasi variable penjelasan tersebut terhadap kepuasan dari keseluruhan layanan (overall service satisfaction). Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel kepuasan dari keseluruhan layanan (overall service satisfaction) berpengaruh positif terhadap niat membeli kembali (repurchase intention) pada penyedia jasa internet di Jabodetabek.

<hr>

This thesis aims to analyze the influence of excuse, reference, justification, apology on the overall service satisfaction with the satisfaction explanation as mediation, and the effect of overall service satisfaction on repurchase intention after the failure of services to internet service providers in Jabodetabek. This study uses a quantitative method with the number of respondents 156 people and analyzed using multivariate analysis processed with SPSS 25.0. The results of this study indicate that the reason variable excuse, justification, apology has a positive effect and the satisfaction of explanation mediate in full three variables explanation to the overall service satisfaction. Then for the reference variable does not have a positive effect and the satisfaction explanation and does not mediate the explanation variable on overall service satisfaction. The results of this study also show that the overall service satisfaction variable has a positive effect on repurchase intention on internet service providers in Jabodetabek.