

Pengukuran afeksi dan kepuasan pelanggan kasus penumpang PT Pelita Air Service

Tengku Ezni Balqiah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=90465&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pelanggan telah banyak menjadi topik penelitian para ahli di bidang pemasaran. Banyak perusahaan juga telah menyadari pentingnya memperhatikan kepuasan pelanggan sebagai alat untuk bersaing. Banyaknya jumlah dan beragamnya hasil penelitian di bidang kepuasan pelanggan mengakibatkan sulitnya mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang sebenarnya paling berpengaruh terhadap kepuasan/ketidakpuasan, dan apa yang dapat diakibatkan oleh kepuasan/ketidakpuasan itu sendiri. Penelitian para ahli memperlihatkan bahwa bukan hanya afeksi saja yang dapat mempengaruhi kepuasan, tetapi banyak faktor. penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh afeksi terhadap faktor-faktor lain seperti yang disampaikan oleh Oliver (1994) yaitu kinerja, kualitas dan diskonfirmasi terhadap kepuasan, penggunaan ulang, serta perilaku keluhan. Sampel yang diteliti adalah penumpang pesawat PT Pelita Air Service pada rute penerbangan Jakarta-Yogyakarta yang sedang berada di dalam pesawat pada saat penerbangan berlangsung (in flight)