

Pengaruh service quality dan customer satisfaction terhadap service loyalty pada nasabah Bank Danamon

Henry Adhi Nugraha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=94798&lokasi=lokal>

Abstrak

Melalui penelitian empiris sebelumnya, beberapa peneliti menemukan, bahwa konstruk dari service quality mengacu kepada ketiga struktur model yang menjabarkan dimensi dari service quality yaitu: interaction quality, physical environment quality, dan outcome quality. Masing-masing dimensi memiliki tiga subdimensi atau indikator yang menjelaskan dasar dari persepsi service quality seperti pada interaction quality yang menjelaskan mengenai perilaku, sikap dan keahlian karyawan dari service provider dalam melayani pelanggan. Physical environment quality yang menjelaskan mengenai ambient condition, disain dan faktor sosial dari service provider dalam melayani pelanggan. Terakhir outcome quality yang menjelaskan mengenai waktu tunggu, hal-hal yang nyata dan valensi dari service provider dalam melayani pelanggan. Penulis juga menyarankan bahwa tiap-tiap dari subdimensi ini harus dapat meningkatkan persepsi service quality, kualitas yang diterima oleh pelanggan haruslah dapat dipercaya, dipertanggungjawabkan dan dapat dirasakan notch pelanggan. Penulis juga menguji dan mendukung konseptualisasi ini melalui service industri perbankan.

Service loyalty berpengaruh terhadap pengulangan pembelian oleh pelanggan, sehingga service loyalty harus mendapat perhatian lebih. Studi ini dimulai dengan pembenahan dari service quality dan mencoba untuk menggolongkan antara service quality dan customer satisfaction yang menghubungkan antara service quality dengan service loyalty melalui customer satisfaction. Pengukuran ini telah diidentifikasi dengan tepat dan penelitian dilakukan dengan memilih responden dari 110 customer retail bank melalui metode penelitian kuantitatif, hasilnya mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan memegang peranan penting dalam hal service quality dan service loyalty.