

SUMMARY

FASILITAS PARTISIPASI PROVIDER SEBAGAI PEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN, DENGAN MEDIASI KUALITAS RELASIONAL, DAN IMODERASI IMPLICIT SELF THEORIST

Created by Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE, MSM

Subject : KINERJA, PELANGGAN, JASA
Subject Alt : PERFORMANCE, CUSTOMER, SERVICES
Keyword : implicit self theory;entity;incremental

Description :

Penelitian ini berusaha menyelidiki variasi kinerja dari aktivitas partisipasi yang dilakukan oleh pelanggan pada proses penghantaran jasa, dengan variabel dependen kualitas relasional dan loyalitas. Variabel disposisi yang diajukan sebagai moderasi partisipasi adalah implicit self theory (IST), yang dibagi menjadi dua kategori, yaitu entity dan incremental.

Tahapan penelitian meliputi dua studi, dimana studi pertama dilakukan secara eksperimen, dengan melibatkan variabel situasi partisipasi dan variabel disposisi implicit self theory, dan kualitas relasional berfungsi sebagai variabel dependen. Sedangkan studi kedua dilakukan melalui survei untuk menguji model secara simultan, dimana kualitas relasional digunakan sebagai mediasi antara partisipasi dan loyalitas.

Temuan penting penelitian ini adalah terbuktinya peranan variabel disposisi implicit self theory dalam memoderasi secara penuh hubungan antara partisipasi dan kualitas relasional. Temuan lainnya adalah terbuktinya peranan kualitas relasional dalam memediasi secara penuh hubungan antara fasilitas partisipasi dan loyalitas

Date Create : 10/04/2015
Type : Text
Format : pdf
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Research-0310018004_211014
Collection : 0310018004_211014
Source : Laporan Akhir Penelitian Disertasi Doktor
Relation Collection FAKULTAS EKONOMI
COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right : @2014 Universitas Esa Unggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor