

ABSTRACT

The study of the effect of service quality to customer satisfaction and customer loyalty in service industries has received much attention of researchers over the past decade. This research examines whether the two dimensions of service quality: technical quality and functional quality play the same role in influencing customer satisfaction and customer loyalty. This research also aims to discover whether the drivers of customer satisfaction and customer loyalty are different across two service industries that provide different levels of opportunities for interpersonal interaction: high-contact service and low-contact service. In this research, the researcher uses beauty salon and laundry to represent high-contact and low-contact service respectively.

A total of 300 self-administered questionnaires were distributed to customers of three beauty salons and three laundries in Yogyakarta. Of the 300 questionnaires, 238 were qualified and then analyzed. The 7-point Likert-like scale was used for each of the variables of all the four constructs: technical quality, functional quality, customer satisfaction, and customer loyalty. Pre and post validity and reliability tests on the variables that were asked in the questionnaire were conducted using factor analysis and Cronbach's coefficient alpha respectively. To test each hypothesis separately, the researcher run simple regression analysis for each beauty salon and laundry. The Chow test was also used to test whether there is statistical evidence of the moderating role of nature of service in influencing the relationships in the model.

This research showed that the drivers of satisfaction varied between a high-contact and low-contact services. For a high-contact service, technical quality was firstly needed to obtain customer satisfaction. Meanwhile, for a low-contact service, functional quality was firstly needed to obtain customer satisfaction. Managers therefore should pay attention to what aspects of their services to be improved. They also should not be contented only with a favorable customer satisfaction level, since good satisfaction level does not always guarantee customer loyalty.

Keywords: technical quality, functional quality, customer satisfaction, customer loyalty, high-contact service, low-contact service

INTISARI

Studi mengenai pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di industri jasa telah mendapat banyak perhatian dari peneliti dalam sepuluh tahun ini. Riset ini meneliti apakah dua dimensi dari kualitas jasa: kualitas teknis dan kualitas fungsional mempunyai peran yang sama dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Riset ini juga bertujuan untuk menemukan apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan berbeda pada dua industri jasa yang berbeda dalam hal tingkat interaksi antar individu: jasa dengan kontak yang tinggi (high-contact service) and jasa dengan kontak yang rendah (low-contact service). Pada riset ini, peneliti menggunakan salon dan laundry, masing-masing untuk merepresentasikan jasa dengan kontak yang tinggi dan rendah.

Sebanyak 300 kuesioner didistribusikan kepada pelanggan dari tiga salon and tiga laundry di Yogyakarta. Dari jumlah itu, 238 kuesioner dianalisa. Skala 7-point Likert-like digunakan untuk tiap variabel dari empat konstruk: kualitas teknis, kualitas fungsional, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Uji validitas dan reliabilitas untuk pretes dan postes dilakukan dengan faktor analisis dan Cronbach's koefisien alfa. Untuk menguji hipotesis secara terpisah, peneliti menggunakan analisa simpel regresi masing-masing untuk salon dan laundry. Chow test digunakan untuk menguji apakah ada bukti statistik bahwa jenis jasa sebagai moderator mempengaruhi hubungan-hubungan dalam model di tesis ini.

Riset ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berbeda antara jasa dengan kontak yang tinggi dan rendah. Untuk jenis jasa dengan kontak yang tinggi, kualitas teknis adalah yang pertama kali dibutuhkan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan; sementara untuk jenis jasa dengan kontak yang rendah, kualitas fungsional adalah yang pertama kali dibutuhkan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, manajer-manajer seharusnya memperhatikan aspek-aspek apa saja dari jasa mereka yang harus ditingkatkan. Mereka juga seharusnya tidak hanya puas dengan tingkat kepuasan pelanggan yang baik, karena tingkat kepuasan pelanggan yang baik tidak selalu menjamin loyalitas mereka.

Kata kunci: kualitas teknis, kualitas fungsional, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, jasa dengan kontak yang tinggi, jasa dengan kontak yang rendah