



PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (PADA TOKO TOP JAYA MOTOR BEKASI)

Tommy Fernandus¹, TS. Reza²

¹Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

²Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta

ABSTRACT

This study aims to determine price and service quality on consumer satisfaction (at Toko Top Jaya Motor Bekasi). This study uses quantitative methods. The data collection technique used is a questionnaire. The population of this research is all buyers/consumers of Top Jaya Motor Stores who buy Honda auto parts. The sampling technique used in this study was simple random sampling with a population sampling method. The sample is 110 samples, the data analysis used is multiple linear regression analysis using the help of IBM Statistics software version 26. The effect of price on consumer satisfaction at the Top Jaya Motor Store is based on the correlation coefficient (R) of 0.884. The value of R² is between 0.75-0.99, so the relationship between price and business development can be very strong. The effect of service quality on customer satisfaction at Toko Top Jaya Motor based on the correlation calculation with a correlation coefficient value (R) of 0.675 is between 0.75-0.99, so the relationship between service quality and business development can be measured be said to be very strong.

Keywords: Price, Service Quality, Consumer Satisfaction

Cronicle of Article:Received (00,00,2020); Revised (00,00,2020); and Published (00,00,2020).

©2020 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Profile and corresponding author: Tommy Fernandus adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10530. Corresponding Author: tommyfernandus22@gmail.com

How to cite this article : Tommy Fernandus, AB., TS Reza., (2021) 'analisis implementasi strategi pemasaran untuk meningkatkan jumlah pelanggan di waroeng steak and shake cempaka putih jakarta pusat', Jurnal Mahasiswa Administrasi Bisnis, 1(6), pp. 483

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (PADA TOKO TOP JAYA MOTOR BEKASI)

Tommy Fernandus

– 495 Available at: <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI>

A. Latar Belakang

Beberapa kali orang melakukan kritik mengenai pelayanan dan harga barang yang mereka beli dari toko-toko sparepart motor di Bekasi khususnya ketika sedang menghadapi bencana virus covid-19.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis sangatlah tertarik untuk mengangkat penulisan ilmiah dengan member judul “**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (PADA TOKO TOP JAYA MOTOR BEKASI)**”.

Dalam era globalisasi sekarang ini terdapat banyak persaingan diantara dunia usaha yang semakin berkembang dengan pesatnya. Perusahaan-perusahaan yang tidak mampu bersaing maka tidak akan dapat bertahan dan bahkan tersingkir dari dunia usaha yang dijalankannya.

Hal ini berkaitan dengan salah satu tujuan khusus dan harus diusahakan oleh semua jenis usaha dari setiap perusahaan yaitu mempertahankan kelangsungan hidup toko untuk jangka waktu yang lama. Selain itu adapun tujuan umum suatu perusahaan yaitu dapat memperoleh laba sebesar-besarnya dari setiap bidang usahanya.

Persaingan yang cukup ketat ini , khususnya dalam dunia bisnis menuntut setiap perusahaan untuk terus tumbuh dan berkembang dalam membentuk peningkatan kualitas dalam memperluas usahanya dengan cara menganeka ragamkan jenis-jenis produk yang dijual.

Dalam memenuhi kepuasan konsumen menyebabkan setiap perusahaan membutuhkan dana yang cukup banyak khususnya pada toko Top Jaya Motor. Perkembangan toko-toko onderdil motor di Bekasi menunjukkan sebuah indikasi bahwa di samping harga yang murah dan kualitas pelayanan yang memiliki peran besar bagi kepuasan konsumen di Toko Top Jaya Motor.

Top Jaya Motor adalah perusahaan perseorangan yang bergerak di bidang penjualan onderdil sepeda motor, Top Jaya Motor memiliki masalah yaitu tingkat kepuasan konsumen yang tidak stabil.

B. Rumusan Masalah

Dalam merumuskan masalah ini, penulis akan mengemukakan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan latar belakang diatas yaitu sebagai berikut ;

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (PADA TOKO TOP JAYA MOTOR BEKASI)

Tommy Fernandus

1. Seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di toko Top Jaya Motor?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di toko Top Jaya Motor?
3. Seberapa besar pengaruh harga dan pelayanan secara simultan

C. Kajian Pustaka

1. Administrasi Bisnis

Administrasi secara umum adalah keseluruhan orang atau kelompok orang sebagai suatu kesatuan menjalankan proses kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi sebagai proses yaitu keseluruhan proses yang berupa kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan sejak dari penentuan tujuan samapai penyelenggaraan sehingga tercapai suatu tujuan. Beberapa pendapat para ahli tentang pengertian administrasi, menurut Sondang P. Siagian (2001:4) bahwa “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Manajemen Pemasaran

Menurut Kottler dan Keller (2012) menyebutkan bahwa *marketing management as the art and science of choosing target market and getting, keeping, and growing customers through creating, delivering, and communicating superior customer value.*

Manajemen pemasaran (*marketing management*) berasal dari dua kata yaitu manajemen dan pemasaran. Pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi, serta pengendalian dari program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan.

Sedangkan manajemen adalah proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengarahan (*directing*), dan pengawasan (*controlling*).

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (PADA TOKO TOP JAYA MOTOR BEKASI)

Tommy Fernandus

Manajemen pemasaran merupakan suatu usaha untuk merencanakan, menerapkan yang terdiri dari kegiatan mengorganisasikan, mengarahkan serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu perusahaan agar tercapai tujuan perusahaan secara efisien dan efektif.

3. Harga

Pengertian Harga Menurut Kotler dan Amstrong dalam Suparyanto dan Rosad (2015:09) harga adalah sejumlah uang yang dikorbankan untuk suatu barang atau jasa, atau nilai dari konsumen yang ditukarkan untuk mendapatkan manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas produk atau jasa. Sedangkan menurut Etzel, Walker, dan Stanton oleh Suparyanto dan Rosad (2015:09) harga adalah sejumlah uang atau sesuatu dalam bentuk lainnya yang memiliki nilai yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk.

Menurut Nana Herdiana A (2015:109) secara sederhana definisi harga adalah sejumlah uang yang digunakan sebagai alat tukar untuk memperoleh suatu barang atau jasa. Harga juga dapat dikatakan sebagai suatu penentuan nilai barang di benak konsumen. Adapun menurut Oentoro (2012) dalam Sudaryono (2016:216) harga adalah suatu nilai tukar yang dapat disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu.

4. Kualitas Pelayanan

Fandy Tjiptono (2014 : 268) definisi “Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen”. Sedangkan Menurut Wyock (dalam lovelock,1988) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014 : 268) “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Definisi diatas dapat di katakan bahwa baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau produk dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan konsumen.

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (PADA TOKO TOP JAYA MOTOR BEKASI)

Tommy Fernandus

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Karena dalam jangka panjang dari ikatan hubungan tersebut perusahaan dapat memahami harapan konsumen lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

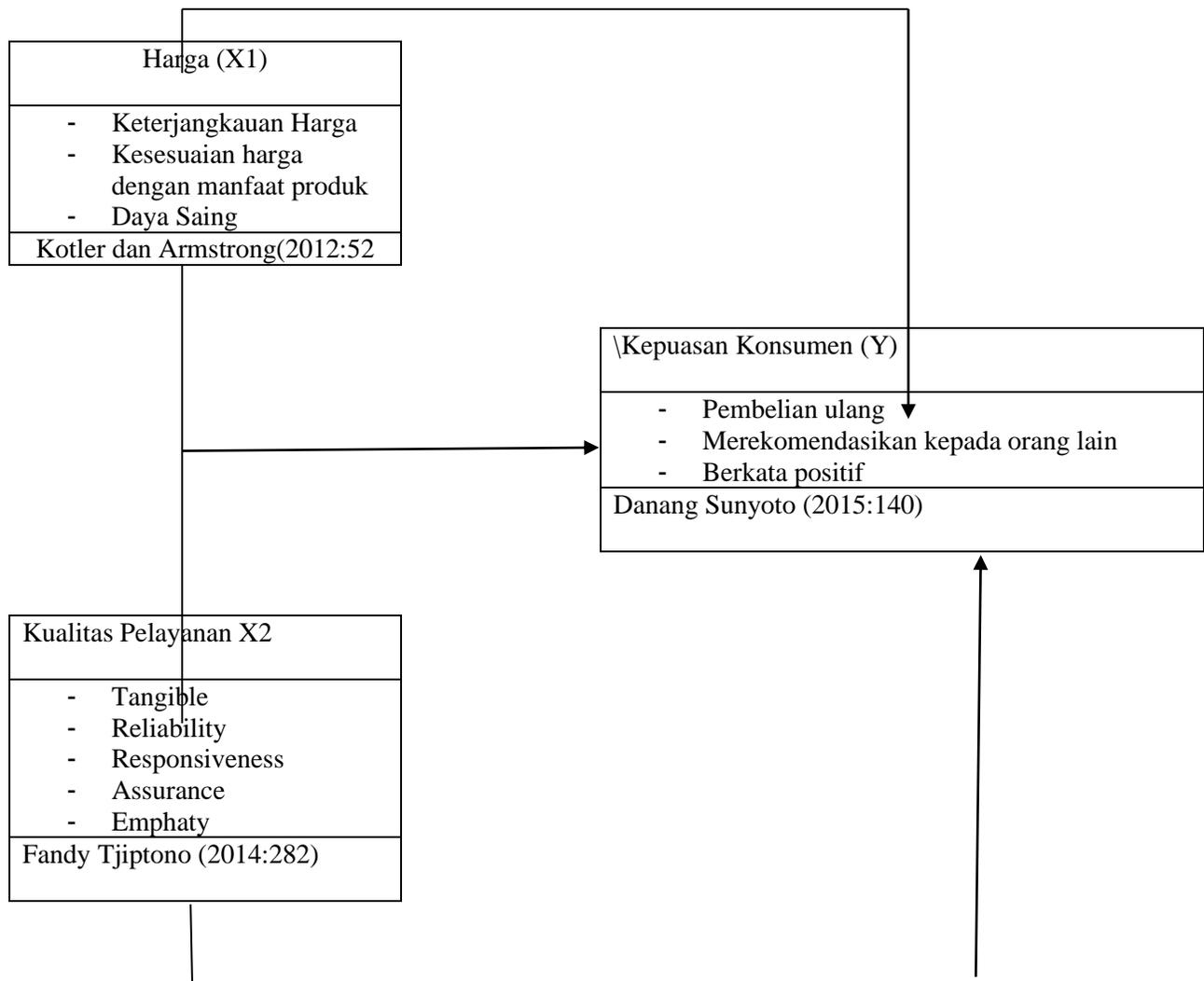
5. Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017: 196) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan konsumen merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa amat puas/senang. Menurut Fandy Tjiptono (2014: p.353) kata “kepuasan atau *satisfaction*: berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup banyak, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Howard dan Sheth dalam Fandy Tjiptono (2014: p.353) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Sedangkan menurut Swan dalam Fandy Tjiptono (2014: p.353) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relative bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya.

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (PADA TOKO TOP JAYA MOTOR BEKASI)

Tommy Fernandus



D. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah serangkaian tata cara atau langkah yang sistematis atau terstruktur dan dilakukan oleh seorang peneliti dengan tujuan menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang ada.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (PADA TOKO TOP JAYA MOTOR BEKASI)

Tommy Fernandus
analisis deskriptif.

Menurut Sugiyono (2016:8) yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif adalah: Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Sedangkan metode analisis deskriptif menurut Sugiyono (2016:8) adalah sebagai berikut:

Metode deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Jadi dalam penelitian ini peneliti tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel yang lain, dan mencari hubungan variabel ini dengan variabel yang lain”.

E. Hasil Penelitian

1. Pengaruh Harga (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif antara Harga (X1) terhadap kepuasan konsumen sebesar 66,2%. Kesimpulan yang dapat diambil adalah terdapat pengaruh Harga (X1) terhadap Kepuasan Konsumen, kesimpulan tersebut sesuai dengan kerangka teori penelitian bahwa Harga merupakan salah satu faktor dalam meningkatnya kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Cynthia Violita Wijaya dengan judul PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DEPOT MADIUN MASAKAN KHAS BU RUDY Jurnal AGORA vol 5 no 1 2017.

Sedangkan berdasarkan hasil uji statistika t antara variabel Harga (X1) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) pada toko Top Jaya Motor diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Harga (X1) terhadap Kepuasan Konsumen, hal tersebut dikarenakan nilai $t\text{-hitung} > t\text{ tabel}$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif antara Kualitas

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (PADA TOKO TOP JAYA MOTOR BEKASI)

Tommy Fernandus

Pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen sebesar 67,5%. Kesimpulan yang dapat diambil adalah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen, kesimpulan tersebut sesuai dengan kerangka teori penelitian bahwa Harga merupakan salah satu faktor dalam meningkatnya kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Cynthia Violita Wijaya dengan judul PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DEPOT MADIUN MASAKAN KHAS BU RUDY Jurnal AGORA vol 5 no 1 2017.

Sedangkan berdasarkan hasil uji statistika t antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) pada toko Top Jaya Motor diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Harga (X1) terhadap Kepuasan Konsumen, hal tersebut dikarenakan nilai t-hitung > t tabel yang artinya H0 ditolak dan H1 diterima.

3. Pengaruh Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif antara Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen secara simultan sebesar 74,5% sedang 25,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Kesimpulan yang dapat diambil adalah terdapat pengaruh secara simultan antara Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen, kesimpulan tersebut sesuai dengan kerangka teori penelitian bahwa Harga merupakan salah satu faktor dalam meningkatnya kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Cynthia Violita Wijaya dengan judul PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DEPOT MADIUN MASAKAN KHAS BU RUDY Jurnal AGORA vol 5 no 1 2017.

Sedangkan berdasarkan hasil uji F yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel Harga (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2), diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 134.676 sedangkan F_{tabel} sebesar 3.08. Dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ sehingga jelas H03 ditolak dan Ha3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan Harga dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Top Jaya Motor.

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (PADA TOKO TOP JAYA MOTOR BEKASI)

Tommy Fernandus

F. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Toko Top Jaya Motor Bekasi) maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Toko Top Jaya Motor berdasarkan perhitungan korelasi dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.884 nilai R^2 berada diantara 0.75-0.99 maka hubungan antara harga dengan kepuasan konsumen dapat dikatakan sangat kuat.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Toko Top Jaya Motor berdasarkan perhitungan korelasi dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.675 berada diantara 0,75-0.99 maka hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen dapat dikatakan sangat kuat.
3. Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan secara simultan hal ini ditunjukkan dengan adanya koefisien determinasi(R^2) menunjukkan nilai $R^2=0.745$. Artinya variabel harga (X_1) dan kualitas pelayanan(X_2) secara simultan dapat menerangkan atau menjelaskan kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,745 atau 74,5%, sisanya sebesar 25,5% (dari penghitungan 100%-74,5%) dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam model atau persamaan pada penelitian ini

G. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan maka penulis memberikan saran terhadap Toko Top Jaya Motor antara lain

1. Dalam tabel rekapitulasi dari jawaban responden terkait dengan variabel Harga (X_1), nilai terendah adalah tanggapan responden mengenai pemberian bonus. Oleh karena itu ,

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (PADA TOKO TOP JAYA MOTOR BEKASI)

Tommy Fernandus

disarankan Toko Top Jaya Motor melakukan upaya peningkatan yang berkelanjutan dalam pemberian bonus. Sehingga kepuasan para konsumen dapat tercapai secara maksimal dan menjadi lebih loyal kepada Toko Top Jaya Motor.

2. Dalam tabel rekapitulasi dari jawaban responden terkait dengan variabel Kualitas Pelayanan (X_2), nilai terendah adalah tanggapan responden mengenai kuantitas . Oleh karena itu , disarankan Toko Top Jaya Motor melakukan upaya peningkatan yang berkelanjutan dalam memperbaiki penampilan karyawan. Sehingga kepuasan para konsumen dapat tercapai secara maksimal dan menjadi lebih loyal kepada Toko Top Jaya Motor.
3. Dalam tabel rekapitulasi dari jawaban responden terkait dengan variabel Kepuasan Konsumen (Y), nilai terendah adalah tanggapan responden mengenai kuantitas. Oleh karena itu , disarankan Toko Top Jaya Motor melakukan upaya peningkatan yang berkelanjutan dalam memperbaiki kuantitas. Sehingga kepuasan para konsumen dapat tercapai secara maksimal dan menjadi lebih loyal kepada Toko Top Jaya Motor.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi mahasiswa atau peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang belum tercantum agar hasil penelitian pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen akan semakin baik dan hubungan korelasi semakin sempurna.

Daftar Pustaka

Sumber Menurut Buku

R Terry, George dan Lestie W. Rue. Dasar-dasar manajemen. (Jakarta: Bumi Aksara 2010)

Yafri, Wirman. 2012. Studi tentang Administrasi Publik Jatinangor: Erlangga

Kotler dan Amstrong dalam Suparyanto dan Rosad (2015:09), Dasar-dasar ekonomi : Erlangga

Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017: 196) Edisi revisi. Jakarta: PT Rinneka Cipta

Soedijono Reksoprajitno Pengantar Ekonomi Mikro: Perilaku Harga Pasar dan Konsumen :Gunadharna

Strategi pemasaran dalam perspektif perilaku konsumen By Ujang Sumarwan, Fandy Tjiptonon · 2019 diterbitkan oleh IPB press “Konsep Marketing Menurut Beberapa Pakar.” hestanto personal website

Sugiono 2014 Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Bandung: Alfabeta 1

Kotler, Philip & Armstrong, Gary 2012, Principles of Marketing Tenth Edition, Pearson Prentice Hall , New Jersey

Ratih. Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap

Sumber Menurut Jurnal

Joko Purwono , Sri Sugyaningsih, Rara Tama Putri Strategi Pengembangan Bisnis Rumah Tempe Indonesia di Kota Bogor

Muhammad Afridal Strategi Pengembangan Usaha Roti Tanjong di Kecamatan Samalangka Kabupaten Bireun

(Jurnal S Pertanian 1(3) 223-233 (2017)

Cynthia Violita Wijaya PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DEPOT MADIUN MASAKAN KHAS BU RUDY Jurnal AGORA vol 5 no 1 2017

d. Dessica Dinar Sari ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUSPADA KONSUMEN SIM CARD GSM PRABAYAR XL DI KOTA YOGYAKARTA DALAM JURNAL JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS ILMU EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA 2016

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pada Toko Top Jaya Motor Bekasi)

Tommy Fernandus

Ina Mur Diana PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi kasus pada Viola Ladies Boutique di Yogyakarta)

Ping Lung Haung, Bruce C. Y. Lee, Ching-chin Chen

(Department of Finance and Internasional Busines Fu Jen Catholic , New Taipei , Taiwan) THE

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN B2B TECHNOLOGI INDUSTRY