

ABSTRAK

Pengaruh Karakteristik Gen Y terhadap Komplain Go-Pay (Studi Kasus di Kota Padang).

Oleh: Muhammad Ihsan Syahril

Tujuan Studi ini memiliki tujuan ganda: (1) untuk menguji perbedaan generasi dalam keluhan dan perilaku pasca-pemulihan setelah kegagalan dan pemulihan layanan dan (2) untuk menyelidiki faktor-faktor kunci yang berhubungan dengan tanggapan konsumen Generasi Y. Desain/metodologi/pendekatan Dalam pendekatan dua tahap, Studi 1 menyelidiki perbedaan generasi dalam perilaku keluhan dan pembelian kembali dari sampel besar lebih dari 100 pelanggan. Studi 2 mengkaji faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Generasi Y keputusan konsumen untuk mengeluh dan membeli kembali. Temuan Di empat kelompok generasi (Generasi Diam, Baby Boomers, Generasi X, dan Generasi Y), konsumen di Generasi Y adalah yang paling mungkin untuk mengeluh tentang kegagalan layanan dan membeli kembali setelah pemulihan layanan yang memuaskan. NS paradoks pemulihan layanan dengan demikian adalah fitur generasi. Generasi Y uni. Karakteristik menjadi paham teknologi, sangat dipengaruhi oleh rekan-rekan, dan tidak percaya pada Merek berhubungan erat dengan keluhan dan pola pembelian kembali mereka. Pengguna yang produktif ini media sosial cenderung bertahan dengan penyedia layanan setelah mengalami kepuasan pemulihan tetapi lebih cenderung untuk mengeluh. Orisinalitas/nilai Studi ini berkontribusi pada literatur manajemen layanan dengan: mengungkapkan perbedaan generasi dalam perilaku dan tanggapan keluhan pelanggan terhadap upaya pemulihan, sementara juga menguji perilaku pembelian kembali daripada hanya perilaku niat. Studi ini memberikan wawasan berharga tentang faktor-faktor unik yang memengaruhi Keluhan konsumen Generasi Y dan tanggapan pasca pemulihan.

Kata Kunci: SERVICE FAILURE, SERVICE RECOVERY, KOMPLAIN GO-PAY