

Usulan dan analisis kepuasan pelanggan pada tiga bidang usaha profit badan pengelola gedung Manggala Wanabakti = Proposal and analysis for customer satisfaction on three profit business units Manggala Wanabakti Building Management

Achmad Sofyandi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247798&lokasi=lokal>

Abstrak

Gedung Manggala Wanabakti yang bergerak dalam bidang industri jasa berada dibawah manajemen Badan Pengelola yang dibentuk oleh Yayasan Sarana Wana Jaya. Bidang usaha yang berada dibawah pengelolaan Badan Pengelola Gedung Manggala Wanabakti (BP GMWB) terdiri dari bidang usaha profit dan non profit. Bidang usaha yang menjadi objek penelitian dalam skripsi ini meliputi tiga bidang usaha profit yaitu perkantoran, auditorium, dan Pusat Uji Kesehatan Manggala (PUKM).

Dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan masing-masing bidang usaha tersebut, BP GMWB melakukan survei kepuasan pelanggan dengan menyebarkan kuesioner kepuasan pelanggan dengan format sederhana Serta dalam frekuensi yang relatif jarang. Dari beberapa masalah yang berhasil diidentifikasi dapat diketahui bahwa permasalahan utama kepuasan pelanggan BP GMWB adalah belum dilakukannya analisis kepuasan pelanggan yang memadai.

Berdasarkan permasalahan utama tersebut, dilakukan survei dan analisis kepuasan pelanggan dengan penyebaran kuesioner penelitian yang menggunakan skala Likert dan dimensi kualitas jasa yang terbagi atas dua bagian pernyataan yaitu tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi. Survei ini dilakukan pada PUKM sebagai pilot project. Sedangkan untuk dua bidang usaha lainnya, analisis yang dilakukan berdasarkan kuesioner yang telah dibuat oleh BP GMWB.

Langkah selanjutnya dari kuesioner penelitian tersebut dilakukan perhitungan skor kepuasan pelanggan dan tingkat kesesuaian untuk setiap atribut kebutuhan yang kemudian dipetakan ke dalam diagram Dual Importance Grid yang terbagi kedalam empat kuadran dengan mengadaptasi model Kano untuk penetapan empat karakteristik produk (threshold, performance, excitement, others) pada masing-masing kuadran dalam diagram tersebut. Dengan diagram ini dapat diidentifikasi atribut-atribut yang menjadi perhatian utama. Dengan hasil perhitungan skor kepuasan pelanggan, tingkat kesesuaian dan penentuan prioritas atribut kebutuhan yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa perancangan kuesioner dengan format baru (usulan penulis) dapat digunakan untuk analisis kepuasan pelanggan yang lebih memadai. Tahapan yang perlu dilakukan terbagi ke dalam lima tahapan yaitu : tahap pendahuluan, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap analisis dan tahap kesimpulan. Sedangkan kuesioner lama yang dibuat oleh BP GMWB tidak memadai untuk dianalisis lebih mendalam.

Manggala Wanabakti is a service industry which is managed by Sarana Wana Jaya Foundation. The Business units run by Manggala Wanabakti board of management (BP GMWB) consists of profit and non profit business units. Business units that became the subjects of this observation consist of three profit business units that are office management, auditorium, and Manggala Wanabakti medical check up clinique (PUKM).

In fulfilling customers needs and satisfaction in each business units, BP GMWB has done a customers satisfaction survey using customer satisfaction questionnaire with a simple format and relatively rare

frequency. From several problems that had been identified, we can conclude that the main problem is that BP GMWB has not done any reliable customer satisfaction analysis.

Based on the main problem, a customer satisfaction survey and analysis is conducted using a Likert scale and service quality dimension observation questionnaire. The questionnaire consist of two different statements, the perception level statement and the expectation level, using PUKM as the pilot project. While for the other two business units, the analysis is conducted based on questionnaire that has been made by BP GMWB.

The next step of the observation questionnaire is counting the customer satisfaction scores and conformance level for each "needs atribute", and then mapped into the Dual Importance Grid diagram which is separated into four quadrant by adapting Kano Model to plot the product characteristics (threshold, performance, excitement, and others) in each quadrant. With this diagram, we can identify the atributes that becomes main attention for the board of management.

By using customer satisfaction scores from the questionnaire, the conformance level, and needs atributes priority gained, we can conclude that new format design questionnaire (writer's proposal) of a customer survey can be use for a more reliable customer satisfaction analysis. Steps needs to be done are preliminary, data collection, data processing, analysis, and conclusion. While the other two questionnaire for offices and auditorium which are made by BP GMWB were not reliable for an indepth analysis.</i>