

Identifikasi, analisis, dan pengembangan atribut kebutuhan pelanggan yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan perusahaan kontraktor telekomunikasi berbasis Kano model dan QFD

Ricky Firdaus Eka Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20249975&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pelanggan saat ini telah menjadi perhatian utama setiap perusahaan. Hal ini terbukti dari banyaknya penelitian yang dilakukan untuk mengetahui sudah sejauh mana pelanggan puas terhadap kinerja perusahaan termasuk PT. Multi Sistem Komunikasi yang bergerak di bidang teknologi informasi. Penelitian ini mengkombinasikan model Kano dan QFD. Hasil kombinasi ini menghasilkan prioritas atribut-atribut kebutuhan yang perlu dikembangkan karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan dan prioritas respon teknis atau prioritas tindakan yang harus dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut.

.....Customer satisfaction at this time has become the focus of each company. This is evident from the many studies conducted to determine the extent to which customer have been satisfied to the performance of companies, including PT Multi Sistem Komunikasi (MSK) which moves in the field of information technology.

This research combines the Kano Model and QFD. The result from this combination is the priority needs of the attributes that need to be develop because it can increase customer satisfaction significantly and technical response priority or action priority that should be done by company to improve that customer satisfaction.