

Peningkatan kualitas pelayanan pada perusahaan kontraktor pameran dengan metode B2B servqual dan quality function deployment

Dian Esti Prameswari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250000&lokasi=lokal>

Abstrak

Persaingan perusahaan kontraktor pameran yang semakin kompetitif menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan menjadi penting. Setiap perusahaan bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Sehingga kepuasan pelanggan merupakan salah satu identifikasi keberhasilan perusahaan dalam melayani pelanggannya.

Penelitian ini membahas mengenai peningkatan kualitas pelayanan pada perusahaan kontraktor pameran dengan mengidentifikasi voice of customer dan menggunakan metode B2B Servqual dan QFD. Dari penelitian ini akan didapat upaya peningkatan kualitas pelayanan bagi PT SDP agar dapat melayani pelanggannya melebihi perusahaan pesaingnya.

.....The increased competition in exhibition contractor industry has caused the delivery of service quality to customer become essential. Every hospital competes to deliver the best service to its customer. Customer satisfaction becomes one of company identification for servicing its customer.

This research is focusing in increasing service quality of exhibition contractor by identifying voice of customer and implementing B2B Servqual Methode and QFD. This research gives some efforts for increasing PT SDP's service quality until PT SDP can deliver its service better than its competitor.