

Analisa untuk meningkatkan pelayanan nasabah dalam rangka servqual melalui penerapan QFD (studi kasus : PT. X.) = Analysis of how to improve the performance of customer service inside the servqual circumstances by using QFD (Case studi : PT.X)

Robert Kosasih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250134&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas tentang analisa untuk meningkatkan pelayanan nasabah di PT.X dikarenakan menurut survey Marketing Reseach Indonesia (MRI) tahun 2008, PT.X merupakan perusahaan dengan kualitas pelayanan terbaik ketiga di Indonesia. Sedangkan PT.Y sebagai kompetitornya merupakan perusahaan dengan kualitas pelayanan terbaik di Indonesia. Tujuan utama dari penelitian ini adalah usaha untuk meningkatkan pelayanan nasabah dalam kerangka servqual melalui penerapan Quality Function Development (QFD) di PT.X.

Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan nasabah terhadap PT.X tidak terlalu berbeda dengan PT.Y. Ada beberapa atribut PT.X yang memiliki selisih kecil atau dibawah rata-rata, sehingga atribut tersebut dikatakan titik peluang PT.X untuk mengungguli PT.Y sebagai kompetitornya.

.....This paper discuss about the analysis of how to improve the customer service in X Company in relation of the result from MRI that positioned Company X to be the third with their customer services performance. Whereas, Y Company is the number one in their customer services performance in Indonesia. The aim of this research is to improve the performance of customer service inside the servqual circumstances by using QFD in X Company.

The result that came out from this research is the level of customer satisfaction in Company X is not really different from Company Y. There are some attribute that X Company has a small different or below the average which can result for the Company X to outperform Y Company as their competitor.