Universitas Indonesia Library >> UI - Skripsi Membership

Opini Pelanggan terhadap Layanan Customer Care Kabelvision

Ade Wardani, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20285495&lokasi=lokal

---

Abstrak

Kabelvision merupakan produk jasa televisi berlangganan atau pay tv yang dikeluarkan oleh PT Broadband Multimedia, Tbk. Sistem berlangganan menggunakan jaringan Hybrid Fiber Optic Coaxial (HFC) yang mencakup wilayah Jakarta, Surabaya, dan Bali. Pelanggan Kabelvision tidak terbatas pada kategori perumahan namun juga kategori corporate seperti perkantoran, rumah sakit, apartemen, dan hotel. Produk jasa televisi berlangganan ini didukung pula dengan hadirnya layanan customer care Kabelvision melalui telepon. Dengan adanya layanan ini, pelanggan dapat menyampaikan keluhan dan mendapatkan informasi mengenai produk jasa yang mereka dapatkan. Pelanggan dapat mengakses layanan customer care kapan saja, karena melayani pelanggan dalam 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Petugas atau staf layanan customer care menerima kira-kira 80 - 100 telepon pada jam dan hari kerja. Tingkat keluhan dan informasi yang berkaitan dengan produk jasa dapat dengan mudah diketahui melalui hasil laporan. Namun, belum dapat diketahui opini pelanggan mengenai layanan customer care itu sendiri. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti berusaha untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran opini pelanggan mengenai layanan customer care. Serta opini mengenai adanya Kabelvision dirumah pelanggan dan alasan pelanggan tetap setia menggunakan Kabelvision. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survey. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian mengacu pada teori yang diuraikan oleh Zeithami dan MJ Bitner. Pengukuran kualitas layanan customer care dilihat dari keterandalan, kesigapan, keyakinan, empati, dan berwujud. Sampel penelitian adalah pelanggan Kabelvision yang pernah menggunakan layanan customer care Kabelvision dengan kategori perumahan yang berdomisili di wilayah Jakarta dan sekitarnya. Selain itu, sampel paling tidak telah berlangganan Kabelvision selama 6 bulan. Sampel diambil secara purposive sampling dengan jumlah sebanyak 100 responden. Hasil penelitian mengenai Iayanan customer care menunjukkan bahwa, responden memberikan opini yang positif terhadap layanan customer care. Tiaptiap kriteria penentu kualitas jasa dianggap memuaskan oleh responden. Adanya Kabelvision dirumah responden dinilai menghibur dan memberikan pengetahuan. Serta menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, namun tetap dibutuhkan peningkatan. Sedangkan untuk alasan pelanggan untuk tetap setia menggunakan Kabelvision adalah karena Kabelvision efisien, praktis, dan banyak pilihan channel. Beberapa saran yang dapat diberikan adalah agar prosedur lebih dipermudah, tingkatkan kecepatan dalam penyelesaian masalah, jumlah petugas customer care ditambah, lakukan konfirmasi kepada pelanggan mengenai masalah yang ditangani, dan memperjelas sistem tagihan ketika welcoming call.