

Analisis kinerja perusahaan dilihat dari kepuasan pelanggan pada perusahaan kontraktor telekomunikasi dengan menggunakan pendekatan metode B2B servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) = Analysis of corporate performance views of customer satisfaction In contractor telecommunications companies using method B2B servqual approach and Importance Performance Analysis(IPA)

Muhammad Arif Fadhillah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20314394&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Perkembangan bisnis yang cepat dan dinamis sekarang ini menuntut perusahaan untuk mampu bersaing dalam ketatnya kompetisi bisnis yang semakin kompetitif. Dalam hal ini, potensi sumber daya serta kinerja yang baik merupakan elemen yang penting untuk memiliki keunggulan daya saing tersebut, kinerja perusahaan akan tercermin dari pelayanan yang diberikan, maka dari itu kualitas pelayanan menjadi penting karena baik buruknya kinerja suatu perusahaan itu tercermin dari tingkat kepuasan konsumennya, dari kepuasan itu, akan tercipta loyalitas konsumen, lalu market share akan semakin besar, serta berakhir pada tingkat profitabilitas yang tinggi.

Penelitian ini akan lebih jauh membahas mengenai analisis kinerja perusahaan dilihat dari kepuasan pelanggan pada perusahaan kontraktor telekomunikasi dengan menggunakan pendekatan metode B2B Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA).

Output dari penelitian ini adalah mendapatkan data tingkat kepuasan pelanggan dari pelayanan yang diberikan PT. MSA yang dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan pelayanan pada perusahaan tersebut serta mendapatkan data prioritas perbaikan yang harus dilakukan untuk tetap memiliki keunggulan bersaing.

.....Development of rapid and dynamic business now requires companies to compete in an increasingly intense business competition competitive. In this case, the resource potential and good performance is an important element to have a competitive advantage, the company will be reflected in the performance of the services provided, and therefore the quality of service is important because both the poor performance of a company is reflected in the level of consumer satisfaction , of satisfaction, it will create customer loyalty, and Market will be even greater share, and ended on a high level of profitability.

This research will further discuss the views of corporate performance analysis of customer satisfaction in the telecommunications contractor using the B2B SERVQUAL approach and method of Importance Performance Analysis (IPA).

The output of this research is to get the data from the customer satisfaction level of service provided PT. MSA can be used as a benchmark of success in the enterprise services and get the data priority improvements to be made to retain a competitive advantage.