

Survey index kepuasan supplier sebagai penerapan pemasaran holistik : studi kasus PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk = Supplier satisfaction index as implementation of holistic marketing : case study PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk / Dian Kurnia Rizki

Dian Kurnia Rizki, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20329902&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Tesis ini disusun untuk mengukur nilai index kepuasan supplier dari 6 supplier yang telah menjalin kerjasama dengan Telkom Divisi Wholesale Service (DWS) selama ini sebagai penerapan dari pemasaran holistik. Selain itu, penelitian ini juga melakukan analisa GAP antara harapan dan kepuasan supplier dari Telkom DWS tersebut. Terakhir, angka kepuasan dengan tingkat kepentingan dari tiap variabel operasional dipetakan dalam kuadran IPA atau Important Performance Analysis. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa para supplier merasa cukup puas dengan kerjasama yang dijalin selama ini meskipun terdapat beberapa variabel yang perlu diperhatikan lebih lanjut. Melalui hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan untuk perbaikan kerjasama ke depannya, sehingga kepuasan supplier dapat meningkat.

---

**ABSTRACT**

The purpose of this thesis is to measure supplier satisfaction index from six suppliers of Telkom Wholesale Service Division (DWS) who have been cooperating for this couple years as implementation of holistic marketing. In addition, the thesis also analyze the GAP between the supplier's expectation and satisfaction. Finally, the number of satisfaction with the level of importance of each variable is mapped in the quadrant operation IPA or Important Performance Analysis. The results of this study stated that the suppliers are quite satisfied with the cooperation although there are several variables that need to be considered further. Through these results, it is expected to be a basic consideration for improvement of cooperation in the future, so that the supplier satisfaction will be better.