

Analisis faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan metode regresi dan importance performance analysis studi kasus di PT Pelabuhan Indonesia I Cabang Tanjung Priok = Analysis of the factors that affect customer satisfaction with the regression method and importance performance analysis case study in PT Pelabuhan Indonesia II Branch Tanjung Priok

Cheppy Rymetaatmadja, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20365362&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelabuhan Tanjung Priok (IPC) merupakan salah satu pintu gerbang utama ekonomi di Indonesia dan merupakan bagian dari mata rantai logistik nasional. Penelitian ini akan membahas faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (customer satisfaction) di pelayanan jasa barang dan petikemas di pelabuhan Tanjung Priok. Analisis faktor-faktor kepuasan pelanggan (customer satisfaction) ini menggunakan metode regresi, customer satisfaction index (CSI), dan importance performance analysis (IPA).

Diharapkan setelah IPC mengetahui karakteristik, ekspektasi dan persepsi pelanggan, kemudian dapat mengidentifikasi atribut - atribut pelayanan jasa barang dan petikemas yang membutuhkan prioritas perbaikan dan penyempurnaan di dalam kualitas jasa (SERVQUAL), untuk kemudian pada akhirnya dapat meningkatkan overall customer satisfaction dan value perusahaan.

.....Port of Tanjung Priok (IPC) is one of the main gates of the economy in Indonesia and is part of the national logistics chain. This study will discuss the factors that may affect customer satisfaction in goods and container services in the port of Tanjung Priok. Analysis of the factors of customer satisfaction using regression methods, customer satisfaction index (CSI), and the importance performance analysis (IPA).

It is expected that after the IPC determine the characteristics, expectations and perceptions of customers, can then identify the attributes of goods and container services that require priority improvements in the quality of services (SERVQUAL), and then in turn can improve overall customer satisfaction and value companies.