

L'analyse de la satisfaction des clients des compteurs d'eau Schumberger en Indonésie

Dyah Paramita Inggita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20440691&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAIT

Schlumberger en tant qu'acteur global sur le marché d'équipement pour service, veut savoir clairement la performance de ses produits (les attributs de produits, le niveau de l'importance et de la satisfaction des clients sur les produits, la position de produit comparé avec les concurrents) au marché domestique en Indonésie. La société y exploite actuellement le segment du compteur d'eau, d'électricité et du gaz. Ça été possible en contruisant un partenariat local avec PT. Berca Indonesia. Ensuite nous nous rappelons de la société comme PT. Mecoindo ? Schlumberger.

Aujourd'hui PT. Mecoindo a l'intention d'étendre ses affaires au segment service.

Dans ce projet nous focalisons seulement au produit du compteur d'eau. C'est un produit qui est fonctionné pour mesurer l'utilisation d'eau aux résidentielles et aussi industrielles comme: La distribution, La facture et l'attribution de le lire automatiquement. Nous avons un objectif dans nos affaires, c'est de toujours faire la bonne action à la première occasion. C'est pourquoi nous voulons faire l'analyse de la satisfaction des clients sur le compteur d'eau Schlumberger au marché domestique en Indonésie.

Dans le concept marketing, le mots clé pour obtenir l'objectif de la société est : bien savoir les besoins et les désirs du marché cible, et puis donner les meilleurs satisfactions aux clients que les concurrents. En comprenant les valeurs importantes qui affectent la satisfaction des clients sur la consommation des produits nous devons faire attention : au processus de prise de décision chez le client, aux facteurs qui influencent les attentes de la performance / la qualité de produit, à l'outil de contrôle. Il faut donc pratiquer une enquête par sondage pour recueillir les informations sur une étude de la satisfaction des clients sur nos produits.

Nous avons des clients à l'étrangers et à la domestique. Pour faciliter d'avoir des informations à cause de la limitation de temps et budget, nous focalisons le cible au seul marché domestique. Nos clients sont partagés aux trois parties: les secteur gouvernementaux, les secteur privées et les distributeurs. L'étude de recherche est réalisé en distribuant le sondage aux eux.

Nous utilisons plusieurs méthodes pour faire l'analyse de données par le sondage en utilisant des attributs sur les produits. Ces méthodes sont : mesurer l'analyse d'importance (Importance Analyse), l'analyse de la performance (Performance Analyse), L'index de la

satisfaction des clients (Customer Satisfaction Index), L'analyse d'écart (Gap Analyse) et la matrice de targeting (Targeting Matrix), et savoir plusieurs marques de compteur d'eau au marché. Ensuite l'analyse de données a fait par un logiciel de SPSS 9.0.

Grace à ce projet la nous pouvons dire que;

Il ya 11 attributes qui sont proposés par la société aux clients. Le niveau d'importance sur les onze attributes de compteur d'eau dans l'ordre sont:

La fiabilité de produit, La qualité de produit, Le produit secondaire, La garantie, Le temps de livraison, Le service, La complétude de produit, La réaction, L'amélioration, La valeur de produit et l'innovation de produit.

Le niveau de la satisfaction au total apparaît dans un index de la satisfaction des clients (Customer Satisfaction Index = CSI). La valeur de CSI est 47,30% (moyenne). Alors Schlumberger devrait faire le développement de performance pour augmenter sa valeur.

Au total, tous les attributes sont encore insatisfaction. Elles sont dans le groupe critical issue. Nous devons faire beaucoup d'attention et la priorité sur en préparant l'amélioration sur ces attributes. Mais ce sont toujours dans le meilleur cadre.

L'analyse de la prévision sur les meilleurs compteurs d'eau au marché domestique selon les clients de Schlumberger sont: Schlumberger, Meinecke, Linflow, etc.