

Perancangan peningkatan kepuasan pelanggan perusahaan telekomunikasi dengan metode lean six sigma dan quality function deployment = Designing improvement of telecommunications company customer satisfaction with lean six sigma method and quality function deployment

Dwiyana Puji Lestari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20504733&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada perusahaan yang telekomunikasi bergerak di bidang jasa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menjadi faktor penting. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus mengacu pada nilai harapan pelanggan. Suatu perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan mengimplementasikan metode lean six sigma dan metode quality function deployment (QFD) yang penerapannya dilakukan secara sistematis dan terstruktur yang dapat digunakan untuk memproses dan menerjemahkan suara pelanggan menjadi dimensi kualitas layanan dan dimensi penilaian kualitas pelayanan menurut pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi yang paling berpengaruh terhadap penilaian kualitas layanan dan penilaian kualitas pelayanan menurut pelanggan berdasarkan nilai suara pelanggan adalah dimensi kualitas jaringan, dimensi kualitas layanan dari penilaian pelanggan, dimensi responsif, dimensi keandalan dan dimensi empati. Pada perbaikan dengan pendekatan menurut nilai gap internal perusahaan didapatkan skenario 1 dapat dipilih menjadi alternatif perbaikan dengan peningkatan kepuasan pelanggan menjadi 80% karena perbaikan tersebut sesuai dengan kebutuhan pelanggan berdasarkan suara pelanggan. Untuk perbaikan dengan pendekatan berdasarkan gap terhadap nilai kompetitor didapatkan perbaikan skenario 1 dapat dipilih menjadi alternatif perbaikan karena nilai kepuasan pelanggan meningkat menjadi 86% dan perbaikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

.....In service companies such as telecommunication providers, service quality and customer satisfaction are important factors. To achieve better service quality and increase customer satisfaction, service companies must refer to the nilai of customer expectations. An improvement for service quality and customer satisfaction can be done by implementing the lean six sigma method and the quality function deployment (QFD) method which is implemented in a systematic and structured manner that can be used to process and translate the voice of customer (VOC) into a dimension of service quality and dimensions of service quality assessment according to customers. The results of this study will indicate the most influential dimensions on service quality assessment and service quality assessment according to customers based on VOC nilai. These nilai are network quality, service quality from customer assessments, responsive, reliability and empathy dimensions. In the improvement approach based on the nilai of the companys internal gap, scenario 1 can be chosen as an alternative improvement which increases customer satisfaction to 80% because the improvement is in accordance with customer needs based on the voice of the customer. To improve the approach based on the gap to the competitors score, the improvement in scenario 1 can be chosen as an alternative improvement because the nilai of customer satisfaction increases to 86% and the improvement is in accordance with customer needs.