

Analisis kepuasan pelanggan dalam rangka meningkatkan daya saing produk penginderaan jarak jauh LAPAN

Yuliantini Erowati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71069&lokasi=lokal>

Abstrak

Teknologi penginderaan jauh (inderaja), khususnya inderaja dari satelit, berkembang sangat pesat. Disamping itu kepemilikan satelit yang saat ini umumnya dimiliki pemerintah dan beroperasi bukan untuk tujuan "komersial" mulai berubah ke pihak swasta dengan basis komersial. Tantangan tersebut bahkan lebih besar dengan adanya arus globalisasi perekonomian dan informasi. Adapun institusi di Indonesia yang berkompetensi untuk menggunakan dan menyediakan informasi dan konsultasi yang berkaitan dengan masalah - masalah inderaja adalah Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN).

Berkaitan dengan meningkatnya persaingan, terjadi pula perubahan pada perilaku konsumen. Karena banyaknya pilihan, konsumen kini menjadi semakin banyak tuntutan, baik mengenai kualitas produk dan harga maupun mengenai pelayanan. Salah satu kunci utama kesuksesan bersaing perusahaan adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggan lebih baik dari kepuasan yang dapat diberikan pesaingnya.

Untuk meningkatkan daya saing produk inderaja LAPAN dan meraih loyalitas pelanggan, maka dilakukan penelitian ini, guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Dalam mengkaji kualitas pelayanan dan produk inderaja LAPAN serta mengukur tingkat kepuasan pelanggan, digunakan metode Service Quality, yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu : Tampilan Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Kemampuan Memahami Kebutuhan Pelanggan (Empathy). Berdasarkan kelima dimensi tersebut di atas, kemudian dilakukan penelitian mengenai persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan dan produk data inderaja LAPAN, diperoleh sejauhmana kepuasan pelanggan, ditinjau dari persepsi pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang selama ini diterima, dan bagaimana harapan pelanggan terhadap pelayanan dan produk yang diinginkan. Kemudian diketahui pula seberapa besar kesenjangan yang terjadi akibat perbedaan persepsi dan harapan tersebut.

Dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan, LAPAN perlu memberikan perhatian serius pada faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Salah satu strateginya adalah mengidentifikasi berbagai kelemahan yang ada untuk segera diatasi, dan membangun kekuatan dengan potensi yang ada.