Strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa teknis dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan (Kasus: Balai Besar Industri Agro, Bogor)

Hendra Yetty, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75860&lokasi=lokal>

Abstrak

Di era globalisasi akan semakin banyak usaha pelayanan jasa teknis yang terlibat, baik dari institusi perguruan tinggi baik negeri maupun swasta. Untuk dapat memenangkan persaingan dalam Pelayanan Jasa Teknis (PJT) tentunya diperlukan strategi yang tepat dan sesuai dengan kriteria-kriteria teknik, ekonomi dan finansial, manajerial dan secara kualitas harus dapat memenuhi kepuasan pelanggan tersebut.

Balai Besar Industri Agro telah berusaha memberikan PJT yang berkualitas dan memuaskan pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk; mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas PJT BBIA, mengetahui persepsi karyawan BBIA sehubungan dengan PJT yang diberikan, mengukur kepuasan pelanggan PJT BBIA, dan menentukan strategi peningkatan PJT yang cocok untuk memenuhi kepuasan pelanggannya. Kualitas pelayanan dianalisa dengan metoda Servqual dan analisis strategi dengan menggunakan matrik kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian dan analisa yang dilakukan diketahui bahwa dengan metoda Servqual, menurut persepsi pelanggan kinerja PJT BBIA masih belum memenuhi harapan pelanggan, tetapi kualitas PJT BBIA sudah dikategorikan cukup bagus. Sedangkan kualitas PJT menurut karyawan dikategorikan bagus. Terlihat adanya perbedaan persepsi pelanggan dengan persepsi karyawan tentang kualitas PJT BBIA yaitu karyawan menilai kualitas PJT lebih tinggi dari penilaian pelanggan. Hal ini berarti karyawan kurang tepat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan matriks kepuasan pelanggan diketahui bahwa semua dimensi PJT berada pada kuadran B yang berarti kinerja PJT BBIA sudah memenuhi kepuasan pelanggannya. Begitu juga halnya dengan semua variabelnya juga telah memuaskan pelanggannya. Oleh karena itu PJT BBIA tidak memerlukan strategi peningkatan kualitas.

Strategi yang cocok untuk PJT BBIA adalah strategi untuk mempertahankan kualitas supaya terus dapat memuaskan pelanggan PJT BBIA Bogor. Pada akhir tulisan disarankan beberapa upaya yang sebaiknya dilakukan sehubungan dengan strategi untuk mempertahankan kualitas PJT BBIA Bogor tersebut.