

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS LAYANAN GALERI INDOSAT (Studi Pada Galeri Indosat Malang Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 47)

 Oleh: Nurul Aeni (05610064)
management

Dibuat: 2009-12-17 , dengan 3 file(s).

Keywords: Kepuasan, Indeks Kepuasan pelanggan (IKP), Importance-Performance Analysis (Diagram Kartesius)

Abstraksi

Penelitian ini berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Layanan Galeri Indosat (Studi Pada Galeri Indosat Malang Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 47)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas layanan galeri Indosat. Serta untuk mengetahui variabel kualitas layanan yang menjadi prioritas utama, dipertahankan, prioritas rendah, dan berlebihan guna memenuhi kepuasan pelanggan.

Alat analisis data yang digunakan untuk tujuan tersebut adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dan Importance-Performance Analysis (Diagram Kartesius) agar dapat mengetahui sebaran variabel kualitas layanan galeri Indosat Malang Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 47. Untuk memperoleh data primer tentang tingkat harapan, kepentingan, dan kinerja galeri Indosat dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada pelanggan yang mendapatkan layanan galeri Indosat Malang Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 47, sedangkan populasinya adalah pelanggan yang datang ke galeri Indosat Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 47. teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa pelanggan tidak puas dengan layanan galeri Indosat Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 47. Sedangkan dari diagram kartesius pada kuadran A adalah variabel keandalan, pada kuadran B adalah variabel jaminan dan empati, pada kuadran C adalah daya tanggap, pada kuadran D adalah bukti fisik

Abstract

This study entitled "Analysis of Customer Satisfaction Quality Service Gallery Indosat (Study At Gallery Indosat Malang Jl. Jaksa Agung Suprpto No.47)." The objective of this research is to understand customer satisfaction for services gallery Indosat. And for the variable quality of service which is the main priority, maintained, low priority, and excessive to meet customer satisfaction.

Data analysis tool that is used for that purpose is to use the Customer Satisfaction Index (IKP) and Importance-Performance Analysis to find out the variable quality of service gallery Indosat Malang Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 47. To obtain primary data about the level of expectations, importance, gallery and performance Indosat done with the spread of questionnaires to customers who get service gallery Indosat Malang Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 47, while the population is that customers come to the gallery Indosat Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 47. Sampling technique used was the Convenience sampling.

Based on the results of research, the conclusion is that the customer is not satisfied

with the service gallery Indosat Jl. Jaksas Agung Suprpto No. 47. While the diagram kartesius of the quadrant A is variable reliability, in the B quadrant is variable insurance and empathy, in the C quadrant is responsiveness, the D quadrant is tangible.