

Pengukuran kualitas pelayanan industri jasa penyewaan menara Telekomunikasi dengan menggunakan metode SERVQUAL dan quality function deployment = Measurement of service quality in telecommunication tower provider industry by using SERVQUAL method and quality function deployment

Fony Carolina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20249909&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelanggan telepon seluler sendiri dengan CAGR 26,7% akan bertambah menjadi 122,1 juta pada 2010. Perusahaan penyewaan menara telekomunikasi mengambil bagian dalam pengembangan menara BTS (Base Transceiver Station) untuk para penyedia layanan telekomunikasi (operator seluler).

Metode SERVQUAL digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan konsumen dan kesuksesan layanan yang diberikan perusahaan. Metode Quality Function Deployment (QFD) digunakan untuk menyusun strategi baru untuk memberikan layanan yang terbaik bagi konsumen. Data diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada manajer seluruh operator seluler.

Dari penelitian ini didapatkan bahwa kinerja para perusahaan tower provider baru memenuhi 67.41% harapan operator seluler. Oleh karena itu prioritas service element (respon teknis) yang dapat dilakukan adalah meningkatkan koordinasi antara penyewa dengan tower providernya.

Telecommunication holds a significant role as an information provider. Cellular phone customer themselves, with the CAGR of 26.7% will gradually increase into 122.1 million in 2010. The telecommunication tower provider company will take part in developing BTS (Base Transceiver Station) tower to all telecommunication provider service (celluler operator).

SERVQUAL method is used to identification customer's need and service succeeded by the company.

Quality Function Deployment (QFD) method is used to arrange a new strategy for giving the best service to the customer. Data which writer got is from the qustionairre of all celluler operator managers.

This research found that operator celluler's expectation only reached 67.41% with the effort that have been done by the tower provider company. Therefore, the service element priority (technical response) that ought to be done by the company is increasing coordination between celluler operator and tower provider.