

Analisa kepuasan pelanggan toyota berdasakan kategori JD Power dengan metode servqual

Samsul Ramadhan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20280313&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan pada ATPM otomotif pada saat melakukan transaksi antara pelanggan dengan penyedia kendaraan telah banyak dilakukan sebelumnya, akan tetapi belum ada yang melakukan secara rinci pada satu merk mobil. Penelitian dan perhitungan indeks dilakukan terhadap seluruh pembeli mobil dan menilai indeks kepuasan tersebut berdasarkan merk mobil. Oleh karena itu penelitian ini dicermati pada satu merk mobil saja, yaitu Toyota pada area Jabodetabek dan Jawa barat pada beberapa dealer dengan metode perhitungan indeks dari tingkat kepuasan pelanggan dan Analisa performance importance untuk mengetahui variabel-variabel yang menjadi kekuatan dan kekurangan pada tiap dealer, sehingga dapat diketahui variabel-variabel yang perlu dipertahankan dan diperbaiki untuk masa yang akan datang. Dan dari penelitian ini dapat diketahui secara rata-rata performance dari dealer Toyota yang dapat dijadikan standar penilaian pada tiap dealer, sehingga dapat ditetapkan dealer terbaik untuk kategori pelayanannya dari waktu ke waktu.

.....Research concerning customer satisfaction in automotive industry when customer decide to buy their vehicle has been widely applied earlier, however not focused in a certain maker of vehicle. Research and index calculation assesments has performed to all vehicle buyer and the satisfaction index analysed based on the maker. By this research, the assessment and analysis is based on one maker, Toyota in Jabodetabek and West of Java areas to several dealer. Through index calculation method satisfaction level of customer has confirmed and performance importance analysis, to know and decide the variables which has been strengthness and weakness in each dealer, hence maintain and improvement items can be recognized. And by this research the total average performance of Toyota dealer may known and applied as criteria standard to every dealer, and may rank every dealer performance and judge the best Toyota dealer from time to time.