

Desain prosedur penilaian kepuasan pelanggan dalam rangka implementasi ISO 9001:2008 dengan menggunakan metode Servqual dan model kano di sebuah perusahaan transportasi alat berat

Andrianus Dwi Fajar W., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20284070&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pelanggan saat ini telah menjadi perhatian utama setiap perusahaan. Hal ini terbukti dari banyaknya penelitian yang dilakukan untuk mengetahui sudah sejauh mana pelanggan puas terhadap kinerja perusahaan termasuk PT. Trans Nusantara Abadi yang bergerak di bidang jasa transportasi alat berat. Penelitian ini memetakan atribut kebutuhan pada dimensi servqual ke dalam model Kano. Hasil pemetaan ini menghasilkan atribut-atribut kebutuhan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan beserta tingkat kepentingan atribut yang perlu dikembangkan karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan dan sistem kerja perusahaan sebagai implementasi ISO 9001:2008 dalam meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut.

.....Customer satisfaction has become a major concern for every company. This is evident from the many studies conducted to determine the extent to which the customer is satisfied with the performance of companies, including PT. Trans Nusantara Abadi engaged in special cargo transportation services. This research need to map attributes in the dimension servqual into the Kanos model. The results of this mapping result attributes that affect customer satisfaction needs and their level of importance of attributes that need to be developed because it can significantly improve customer satisfaction and work systems as the implementation of ISO 9001:2008 companies in improving customer satisfaction.