

Analisa Pengaruh terhadap persaingan dalam mencapai kepuasan pelanggan perusahaan precast di Indonesia = The effect of value chain analysis on competition in achieving customer satisfaction at Indonesia's precast company

Annisa Lucky Ariastuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20318221&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Pada Penelitian ini membahas tentang strategi bersaing untuk mencapai kepuasan pelanggan yang menjadi keunggulan bersaing Perusahaan Precast, karena apabila kepuasan pelanggan tercapai kemungkinan pelanggan tersebut untuk repeat order ada, dan merekomendasikan produk ke pihak lain yang akan menjadikan keuntungan terhadap Perusahaan. Strategi bersaing yang digunakan adalah analisa value chain dengan harapan Perusahaan Precast dapat mengendalikan aktivitas yang dapat mempengaruhi kesuksesannya. Metode pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan survei yaitu penyebaran kuesioner.

Hasil dari penelitian ini mengetahui aktivitas value chain yang mempengaruhi dan yang dominan pada peningkatan keunggulan bersaing dalam mencapai kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This research discusses about competitive strategy for achieving customer satisfaction that will become a competitive advantage for Precast Company, if the customer satisfied with our product there's a chance to repeat order and that customer will recommend the product to other customer that will gain profitability to the company. The competitive strategy is value chain analysis, in this research use this strategy in expectation to make Precast company success with control their beneficial activities. The method of this research is quantitative method with survey which is by distributing questionnaires.

The result of this research to know what factors or activities of value chain and the dominant activities that may effect on increasing competitive advantage in achieving customer satisfaction.