

Nilai kepuasan pelanggan Jepang pada produk penyaring air bersih Yamaha dan dukungan Yamaha total support .sistem = Japanese customer satisfaction value of Yamaha water purifier product and Yamaha total support system

Rina Kristina Prihatini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20339158&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas tentang nilai kepuasan pelanggan Jepang pada produk penyaring air bersih Yamaha dan dukungan Yamaha Total Support System. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif eksploratory. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Dari analisis tersebut dapat diketahui mengenai perilaku pembelian pelanggan Jepang dan nilai yang memicu kepuasan pelanggan terhadap produk penyaring air bersih Yamaha dan sistem pelayanannya. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa sistem pelayanan terhadap pelanggan gaya Jepang, dalam hal ini sistem pelayanan Yamaha Total Support System belum dapat mendukung dan menjamin peningkatan kepuasan pelanggan terhadap produk penyaring air bersih Yamaha tanpa adanya perbaikan kualitas sumber daya manusianya.

<hr>

The focus of this study is the Japanese customer satisfaction value of Yamaha Water Purifier and Yamaha Total Support System. The purpose of this study is to know Japanese customer purchasing behaviour and to know value which triggering customer satisfaction of Yamaha water purifier and its service system. This research is qualitative descriptive. The data was collected by means of deep interview, and analysed by descriptive analyse method. The result of this research conclude that Japanese customer service system, in this case Yamaha Total Support System is not yet earned to support and guarantee the customer satisfaction of Yamaha water purifier product, without improvement of quality of its human resource.