

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan corporate shared service : studi kasus PT Pertamina (Persero) = Analysis of factors affecting customer satisfaction toward service corporate shared service : cases study PT Pertamina (Persero)

Paryono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350109&lokasi=lokal>

Abstrak

Corporate Shared Service sebagai fungsi teknologi informasi merupakan bagian dari perusahaan yang bertugas melayani kebutuhan teknologi informasi untuk semua bagian perusahaan. Terdapat 20 produk/layanan yang di berikan oleh fungsi ini. Fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral sehingga kualitas yang diberikan harus sesuai atau lebih dari yang diharapkan pelanggan. Dengan semakin strategisnya peran teknologi informasi, harapan dari pelanggan selalu meningkat dari tahun ke tahun. Perusahaan memberikan target pencapaian kepuasan pelanggan mencapai angka 4.5 skala 5 menggunakan skala likert dan pencapaian tahun 2012 adalah 3,81. Pada penelitian ini penulis akan melakukan analisa yang mempengaruhi kepuasan tersebut menggunakan metode SERVQ dan dianalisa menggunakan regresi linier berganda untuk membuktikan hipotesis. Dengan menggunakan kuisisioner yang sudah ada di Pertamina didapatkan bahwa dimensi assurance dan empathy saja yang memepengaruhi kepuasan pelanggan.

Corporate Shared Service as a function of information technology is part of the company in charge of serving the needs of information technology to all parts of the company. There are 20 service that is provided by this function. Common phenomenon that the achievement of quality in terms of products and services that occupy the central position given quality must be equal to or more than the customer expects. With the increasingly strategic role of information technology, the expectations of customers is increasing from year to year. Achievement of the target company providing customer satisfaction reached 4.5 scale 5 using a Likert scale and achievement in 2012 was 3.81.

In this study, the authors will analyze the influence of satisfaction using SERVQ method and analyzed using multiple linear regression to prove the hypothesis. By using an existing questionnaire on Pertamina got that assurance and empathy dimensions are used effects the customer satisfaction.