

Analisis pengaruh kewirausahaan dan inovasi terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan penyedia layanan logistik Studi kasus : PT Puninar Jaya = The analysis of entrepreneurship and innovation and its effect

Rendhy Ardy Pradhita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350484&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas mengenai kewirausahaan, inovasi dan kepuasan pelanggan pada perusahaan penyedia layanan logistik dalam konteks yang terjadi pada PT Puninar Jaya, salah satu perusahaan logistik di Indonesia. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan dilakukan melalui survei kuesioner terhadap karyawan di PT Puninar Jaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks perusahaan logistik, nilai-nilai kewirausahaan pada perusahaan memiliki pengaruh positif terhadap terciptanya inovasi dan peningkatan kepuasan pelanggan. Namun demikian inovasi yang ada pada perusahaan logistik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggannya. Hal ini mengindikasikan terjadinya perangkap inovasi, yaitu nilai yang dihasilkan dari inovasi tidak dianggap oleh pelanggan sebagai sesuatu yang menguntungkan pelanggan.

Penelitian ini menyarankan manajerial perusahaan yang bergelut di dalam perusahaan logistik agar menumbuh kembangkan nilai-nilai kewirausahaan di dalam perusahaan serta benar-benar memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan cara berkolaborasi dengan pelanggan di dalam melakukan inovasi demi memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. The aim of this study is to analyze entrepreneurship, innovation and customer satisfaction in the logistics service providers within PT Puninar Jaya, a logistics company in Indonesia. This is a quantitative research using questionnaire survey method on the employees of PT Puninar Jaya.

The results showed that in the context of logistics service providers, entrepreneurship has a positive effect on the creation of innovation and increase customer satisfaction. Nevertheless, it is alarming to see that innovations in logistics service providers have no effect on customer satisfaction. This result might be indicates an innovation trap, that is value created from innovation is not perceived by customers to be useful.

This study suggests managers who deals in logistics companies to encourage entrepreneurship within the company and consider the needs of customers by collaborate with customers in creating innovation in order to provide the best service for customers so that they can increase customer satisfaction.