

Service redesign dengan metode factor analysis triz dan service blueprint studi kasus kantor penjualan garuda indonesia di senayan city  
= Service redesign using factor analysis triz and service blueprint case study on garuda indonesia s sales and service office at senayan city

Avicenna, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20411117&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penelitian ini berupaya untuk memberi rekomendasi rancangan inovasi layanan dari kantor penjualan Garuda Indonesia yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, sehingga akan menciptakan kepuasan konsumen yang lebih baik di masa yang akan datang. Pada penelitian ini, akan dilakukan analisis faktor untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kebutuhan konsumen saat ini. Hasil dari analisis faktor tersebut didapatkan durasi pelayanan, fasilitas tempat tunggu serta kompetensi frontliner sebagai titik gagal dari layanan kantor penjualan. Kemudian, analisis kontradiksi TRIZ akan dilakukan dan menghasilkan dua belas prinsip inovatif. Akhirnya, rancangan layanan baru dari kantor penjualan Garuda Indonesia diajukan berdasarkan prinsip dari hasil analisis TRIZ melalui service blueprint.

.....This research is trying to suggest recommendations of service redesign on Garuda Indonesia's sales and service office (SSO) in order to create better customer satisfaction. This research uses factor analysis to analyse the factors that contribute to the customer needs. The result shows the duration of service delivery, facilities in waiting area and frontliner's competences are the major factors that contribute to the failure points in SSO. In the next stage, the TRIZ contradiction analysis is used resulting twelve inventive principles. Furthermore, new service design of Garuda Indonesia's SSO is proposed following the principles generated in TRIZ through service blueprint