

Pengukuran kepuasan pelanggan eksternal pada pusat administrasi program vokasi UI dengan servqual = External customer satisfaction measurement in pusat administrasi program vokasi UI with servqual

Graidy Arianugraha Hadiwardoyo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20430944&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan pada Pusat Administrasi Program (PAP) Vokasi UI. Pengukuran kepuasan pelanggan ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan sehingga dapat memenuhi prasyarat ISO 9001:2015 terkait sertifikasi yang ditargetkan diraih pada tahun 2016.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode servqual. Dengan menggunakan metode ini maka didapati nilai kepuasan pelanggan berdasarkan harapan dan persepsi mereka berdasarkan dimensi dan atribut pelayanan yang disajikan dalam bentuk kuesioner yang dibuat berdasarkan metode servqual tersebut. Hasil penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan dengan melihat nilai servqual yang didapati dari hasil harapan dan persepsi pelanggan, dan prioritas perbaikan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan urutan nilai weighted servqual tiap dimensi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

.....This study measured customer satisfaction in the Pusat Administrasi Program (PAP) Vokasi UI. Customer satisfaction measurement is performed to determine the level of customer satisfaction in order to fulfill the requirements of ISO 9001: 2015 related to the certification which is intended to be achieved in 2016.

The study was conducted using servqual. By using this method, then found the value of customer satisfaction based on the expectations and perceptions of those based on the dimensions and service attributes presented in the form of a questionnaire designed by the servqual method.

The results of this study is the level of customer satisfaction by seeing the servqual score which was found from the results of customer expectations and perceptions, and the priority improvements to service quality based on the order of weighted servqual score from every dimensions thereby increasing customer satisfaction.