

Analisis atribut kualitas dalam pengembangan nilai pelanggan: Suatu penelitian pada fedex Indonesia

Andri Barliandra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20451550&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Nilai pelanggan menjadi konsep yang sangat penting dalam penelitian dan praktek bisnis untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Penelitian yang berhubungan dengan nilai pelanggan dan pengukuran terhadap nilai pelanggan ini masih belum banyak sehingga menjadi suatu tantangan besar untuk dilakukan.

Pertumbuhan disektor jasa ini sangat pesat seiring dengan pertumbuhan ekonomi dunia maupun kawasan yang sudah mulai meningkat dengan signifikan. Dengan kondisi ini pelanggan mulai mempunyai banyak alternatif pilihan untuk melakukan pengiriman dokumen atau barang kiriman mereka keluar negeri dengan harga yang cukup kompetitif. Oleh karena itu perusahaan penyedia jasa ini harus lebih fokus memperhatikan keinginan pelanggan mereka dan meningkatkan kualitas jasa mereka dengan harga yang tetap kompetitif dari sudut pandang pelanggan.

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas dan harga terhadap nilai pelanggan pada perusahaan jasa pengiriman ekspres khususnya FedEx Indonesia. Jumlah sampel untuk penelitian ini diambil sebanyak 100 orang secara random pada gerai layanan pelanggan yang terdapat di tiga tempat dengan jumlah pelanggan terbanyak. Sampel diambil dengan metode non-probability sampling kemudian diolah dengan teknik analisis faktor (factor analysis), regresi berganda (multiple regression) dan GLM univariat (general linear model univariate)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas dan harga. Kualitas itu sendiri dijelaskan oleh reliabilitas layanan perusahaan, kecepatan layanan, penanganan kiriman, layanan pelanggan dan kemudahan pengiriman. Interaksi antara kualitas dan harga bernilai negatif tetapi signifikan mempengaruhi nilai pelanggan, berarti khusus untuk layanan FedEx ke tujuan tertentu produk jasa pengiriman bersifat inelastis

Penelitian ini dapat membantu perusahaan dan para manajer dalam memfokuskan layanan kepada pelanggan agar dapat memberikan nilai lebih dari sudut pandang pelanggan. Disamping itu, penelitian ini juga membuka kesempatan bagi penelitian-penelitian berikutnya untuk mengembangkan faktor lain seperti proses pembayaran, pengurusan prosedur masuk barang dan lainnya sehingga lebih baik dalam mempengaruhi nilai pelanggan dan membantu pelanggan memperoleh layanan yang lebih baik dari perusahaan.