

## Peningkatan kualitas pelayanan produk data Satelit Landsat Lapan dengan pendekatan "Servqual"

Abdul Asyiri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=74898&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kedeputian Penginderaan Jauh LAPAN sejak tahun 1972 sudah melakukan pengkajian data satelit khususnya data Landsat dengan sensor MSS. Stasiun Bumi Satelit Penginderaan Jauh di Pare-pare Makassar dibangun mulai tahun 1994 dan mulai saat itu pula LAPAN sudah bisa menerima data Landsat 5 TM (Thematic Mapper) dengan resolusi spasial 30 m. Dan pada saat itu pula data Landsat sudah bisa dimanfaatkan oleh pelanggan untuk berbagai keperluan, dan tahun 2000 mulai menerima data Landsat 7 ETM (Enhance Thematic Mapper) dengan resolusi spasial 30 m dan resolusi spasial tambahan 15 m.

Kepemilikan Stasiun Penerima data satelit umumnya saat ini dimiliki pemerintah dan beroperasi bukan untuk tujuan "komersial" mulai berubah ke pihak swasta dengan basis komersial. Adapun institusi di Indonesia yang berkompetensi untuk menggunakan dan menyediakan informasi dan konsultasi yang berkaitan dengan masalah-masalah inderaja adalah Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN).

Melihat perkembangan teknologi data penginderaan jauh khususnya Landsat dan dengan semakin banyaknya penyedia data diluar negeri yang menawarkan data inderaja Landsat. dari satelit, berkembang sangat pesat.

Berkaitan dengan meningkatnya persaingan, terjadi pula perubahan pada perilaku konsumen. Karena banyaknya pilihan, konsumen kini menjadi semakin banyak tuntutan, baik mengenai kualitas produk dan harga maupun mengenai pelayanan. Salah satu kunci sukses suatu institusi dalam hal ini LAPAN adalah kemampuan perusahaan untuk memenuhi kepuasan pelanggan lebih baik dari kepuasan yang dapat diberikan penyedia data Landsat lainnya.

Untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan data inderaja Landsat LAPAN dan menjaga loyalitas pelanggan, maka dilakukan penelitian ini, guna mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Dalam mengkaji kualitas produk dan pelayanan data inderaja Landsat LAPAN serta mengukur tingkat kepuasan pelanggan, digunakan metode Service Quality, yang terdiri dari 5 dimensi, yaitu : Tampilan Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Kemampuan Memahami Kebutuhan Pelanggan (Empathy). Berdasarkan kelima dimensi tersebut di atas, kemudian dilakukan penelitian mengenai persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan dan produk data inderaja LAPAN, diperoleh sejauh mana kepuasan pelanggan, ditinjau dari persepsi pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang selama ini diterima, dan bagaimana harapan pelanggan terhadap pelayanan dan produk yang diinginkan. Kemudian diketahui pula seberapa besar kesenjangan yang terjadi akibat perbedaan persepsi dan harapan tersebut. Dan selanjutnya yaitu menggunakan metode diagram Kartesius yang bertujuan untuk

mengetahui dimensi mana yang paling kritis dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga dengan demikian Kedeputian Penginderaan Jauh bisa mengintropeksi dan mengatasi untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan data Landsat untuk mencapai kepuasan pelanggan.