

Analisis learning dan customer satisfaction. Studi kasus pada pt. aneka elok group

Fanny Prana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=96780&lokasi=lokal>

Abstrak

ANALISIS LEARNING DAN CUSTOMER SATISFACTION STUDI KASUS PADA PT. ANEKA ELOK GROUP

xiv + 105 halaman + 17 Tabel + 11 Gambar + 7 Lampiran

Daftar Pustaka: 20 buku (1990 - 2001)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran atau persepsi karyawan PT. Aneka Elok Group terhadap kompetensi perusahaannya dalam penerapan Learning Organization dan persepsi customer PT. Aneka Elok Group terhadap kinerja perusahaan yang terkait dengan Customer Satisfaction, dimana dapat dijadikan ukuran untuk menjadi umpan balik perusahaan dalam melakukan bisnis.

Penelitian ini dilakukan dengan metode sun/ei dimana sampel untuk menganalisis penerapan Learning Organization diambil secara random sebanyak 105 orang dari populasi 130 orang karyawan. Sedangkan sampel untuk analisis Customer Satisfaction diambil secara random dari 308 orang dari 1500 populasi customer perumahan. Instrumen yang digunakan dalam melakukan penelitian adalah Learning Organizational Profile (LOP) yang berguna untuk mengukur variabel tingkat penerapan Learning dan instrumen Importance - Performance Analysis (IPA) yang berguna untuk mengukur variabel Customer Satisfaction. Untuk mengukur variabel - variabel tersebut digunakan skala pengukuran model Likert.

Hasil survei membuktikan, bahwa karyawan yang menyatakan learning telah diterapkan pada sebagian kecil perusahaan sebesar 51.19%, pada bagian tertentu perusahaan sebesar 49.21%, dan pada sebagian besar perusahaan sebesar 2.31%. Selanjutnya, sebesar 2.15% berpendapat bahwa learning belum diterapkan dan sebesar 0.44% berpendapat learning telah diterapkan sepenuhnya. Dan tingkat penerapan Learning Organization di PT. Aneka Elok Group lebih kecil dari rata-rata 500 perusahaan di dunia dalam 4 tahun terakhir yang disurvei oleh Marquardt.

Sedangkan analisis dan hasil. survei tentang aspek yang mempengaruhi Customer Satisfaction menunjukkan bahwa seluruh aspek perlu diprioritaskan penanganannya, karena dinilai sangat penting oleh customer tetapi pelaksanaannya belum memuaskan.