

Analisis pengembangan kualitas pelayanan produk telekomunikasi selular diatas kapal menggunakan metode service quality & quality function deployment = Quality development analysis for on board marine vessel cellular telecommunication service by using service quality & quality function deployment method

Nia Kurniasih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20332195&lokasi=lokal>

Abstrak

Kebutuhan telekomunikasi termasuk kebutuhan primer bagi masyarakat Indonesia, salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan jasa telekomunikasi adalah inovasi teknologi yang dapat mencakup seluruh wilayah Indonesia sampai ke pelosok area, bukan hanya telekomunikasi di darat bahkan saat berada ditengah laut sekalipun. Adanya kerjasama Perusahaan Telekomunikasi Selular untuk mendukung ketersediaan telemetri, yang kemudian memiliki manfaat besar yaitu tersedianya jaringan telepon selular bagi para penumpang diatas kapal, dan untuk terus berinovasi serta memberikan yang terbaik kepada konsumen, pihak penyedia layanan harus terus memperbaiki kualitas.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL agar dapat diukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dengan menganalisa kesenjangan (gap) yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Pada penelitian ini keinginan dan harapan konsumen diterjemahkan kedalam House of Quality pada Quality Function Deployment. Hasil penelitian diusulkan menggunakan nilai strategi perusahaan untuk mendapatkan prioritas perbaikan atribut pelayanan sesuai dengan kemampuan perusahaan.

The need for telecommunications, including the category of primary need for the people of Indonesia, one of the important aspects that need to be considered by the telecommunications company is a technological innovation that can cover all of Indonesia to outlying places, not only telecommunications on land even when in the middle of the ocean though. With Cellular Telecommunications Company cooperation to support the availability of telemetry, then develop into the greatest benefit is the availability of the Mobile phone network for the passengers on board, to continue to innovate and deliver the best to customers, the service providers must continue to improve quality.

Research conducted using the SERVQUAL method to used to measure the quality of service based on the five dimensions of service quality by analyzing gaps that occurs due to a mismatch between customer expectations and perceptions of the quality of service received. In this study wants and expectations of consumers translated into House of Quality in Quality Function Deployment. Results of research propose using strategy value to get priority repairs according to the company's ability.