

KUALITAS PELAYANAN PADA PELANGGAN INTERNAL DAN PENGARUHNYA TERHADAP VOLUME PENJUALAN DENGAN PENDEKATAN LOGIKA FUZZY QUANTIFICATION

Wahyu Widiatoro, Ir. Farry Firman Hidayat, MSIE

Penulisan Ilmiah, Fakultas Teknologi Industri, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci :

Abstraksi :

Pada masa yang akan datang para pelanggan akan semakin memegang peran kunci keberhasilan perusahaan. Hal ini memaksa perusahaan untuk berorientasi eksternal dengan cara memberikan pelayanan yang membahagiakan serta bernilai tambah kepada para pelanggan mereka. Dipihak lain ada pelanggan internal yang sama pentingnya dengan pelanggan eksternal, pihak perusahaan sebagai suatu sistem juga harus membahagiakan pelanggan internal (karyawan) agar dapat menghasilkan layanan yang berkualitas karena karyawan adalah produsen jasa. Dalam banyak organisasi arti penting pelanggan internal seringkali terabaikan PT. Crown Closures Indonesia merupakan perusahaan tutup botol dari Tin Freen Steel (TFS) dan aluminium yang pertama di Indonesia. Kurangnya perhatian yang diberikan perusahaan terhadap karyawan baik yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kesejahteraan menyebabkan turunnya semangat bekerja, sehingga penting untuk mengetahui penilaian karyawan terhadap usaha-usaha yang dilakukan perusahaan dalam hal perhatian pada karyawan terutama pada kelima atribut kualitas pelayanan serta mengetahui pengaruhnya terhadap volume penjualan. Peta tingkat kepentingan dan kinerja (analisa kuadran) merupakan penyesuaian dari peta analisa kinerja yang merupakan suatu sistem untuk menilai kepuasan pelanggan. Peta ini terdiri dari empat kuadran yang dibagi oleh dua garis utama, yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Analisis dilakukan pada atribut-atribut yang masuk kedalam suatu kuadran tertentu pada diagram kartesius. Penggunaan metode logika fuzzy kuantifikasi digunakan untuk mengetahui pengaruh tiap-tiap atribut kualitas pelayanan terhadap volume penjualan.