

ABSTRAKSI

Judul : Analisis Kinerja Operasi Dan Pemeliharaan Menara Telekomunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Solusindo Kreasi Pratama
Nama : Youke Nila Rishna
NIM : D 2 D 6 0 6 0 5 5
Program Studi : Administrasi Bisnis
Approved : Maret 2010

PT Solusindo Kreasi Pratama adalah perusahaan di bidang telekomunikasi dengan melakukan persewaan menara telekomunikasi kepada operator seluler yang ada di Indonesia. Dalam menjalankan bisnisnya, PT Solusindo Kreasi Pratama selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan. Dalam upaya tersebut, ternyata diketahui masih adanya keluhan pelanggan, sehingga perusahaan berusaha meminimalkan keluhan tersebut. Kinerja operasi dan pemeliharaan merupakan inisiatif yang mengacu pada kepuasan pelanggan. Lovelock & Wright mendefinisikan bahwa kinerja operasi merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam mengalokasikan asset operasi jasa yang di dalamnya terdapat strategi pengelolaan sumber daya perusahaan dan sumber daya manusia secara efektif. Sehingga di dalam mencapai kepuasan pelanggan tersebut, PT Solusindo Kreasi Pratama harus mempunyai kinerja operasi yang berkualitas di dalam melakukan pemeliharaan menara telekomunikasi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh kinerja operasi dan pemeliharaan yang dilakukan perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan PT Solusindo Kreasi Pratama dan jumlah sampel ditetapkan sebanyak 95 responden dengan menggunakan teknik area sampling.

Berdasarkan hasil penelitian regresi berganda, diperoleh persamaan sebagai berikut: $Y = 3,788 + 0,820 X_1 + 0,509 X_2$. Dari hasil penelitian tersebut, disimpulkan bahwa kinerja operasi dan pemeliharaan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka dengan peningkatan kondisi kinerja operasi dan pemeliharaan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kinerja Operasi, Pemeliharaan, Kepuasan Pelanggan