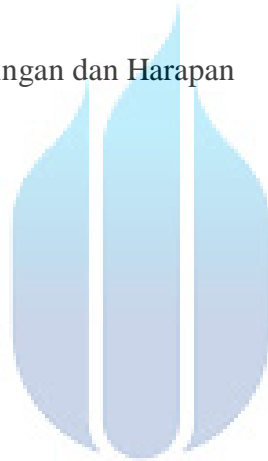


ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana Evaluasi Sistem Operasi Penyedia Jasa (Instalasi, Maintenance dan Troubleshooter) Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional PT. Ericsson Field Services (EFS) yang selanjutnya akan berdampak kepada loyalitas pelanggan. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner yang melibatkan 50 responden yaitu para pelanggan PT. EFS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan Convenience Sampling, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan House Of Quality (HOQ) untuk mengetahui seberapa nilai kepuasan konsumen terhadap tingkat kepentingan dan tingkat harapan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa uji validitas tingkat kepentingan dan tingkat harapan valid, dimana mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel kepentingan dan harapan. Besarnya realibilitas tingkat kepentingan adalah 0.751 dan tingkat harapan 0.756. Hal ini berarti bahwa 75.1% tingkat kepentingan lebih kecil dibandingkan tingkat harapan 75.6%, dimana nilai harapan lebih unggul dibanding kepentingan. Sedangkan sisanya dijelaskan oleh *House Of Quality* (HOQ).

Kata Kunci : Desain Operasi, Kepentingan dan Harapan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA