

ABSTRAK

Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode IDIC

(Studi Kasus di PT. SIM)

Dalam menghadapi persaingan, PT. SIM (Suzuki Indomobil Motor) berupaya mempertahankan pelanggannya. Keberadaan Pelanggan sangatlah penting dan harus dilakukan. Kesetiaan pelanggan sangat ditentukan oleh kepuasan yang mereka peroleh. Oleh karenanya perusahaan harus memahami kebutuhan pelanggan. Terkadang beberapa perusahaan tidak menyadari bahwa kepuasan pelanggan yang paling utama dan kini mendapat perhatian.

PT. Suzuki Indomobil Motor Plant Spare Part adalah perusahaan yang bergerak dibidang distributor Spare Part Asli Suzuki. Pada penelitian ini akan dibahas pengaruh kepuasan pelanggan terhadap peningkatan penjualan perusahaan dan akan dibuat suatu usulan yang dapat membantu perusahaan melakukan perbaikan pada beberapa elemen yang dianggap penting bagi pelanggan.

Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran implementasi IDIC di PT. SIM di Plant Spartpart Tambun Bekasi dengan proses akuisisi data, identifikasi dan diferensiasi pelanggan serta pelaksanaan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan melalui interaksi. Proses yang terjadi adalah mengidentifikasi dan mengelompokkan pelanggan yang profitable dan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka melalui interaksi. Hal-hal seperti integrasi data, disiplin dalam melakukan procedure merupakan hal yang sangat penting dalam pelaksanaan proses tersebut. Dan terdapat beberapa elemen yang dinilai sudah memuaskan pelanggan sehingga penting untuk dipertahankan diantaranya ketersediaan sparepart yang mudah di peroleh, kesopanan, keramahan dan kelugasan saat menerima / menjawab pertanyaan dari customer, pengetahuan / penguasaan yang baik mengenai produk.

Kata kunci : IDIC. Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, Kehandalan.

ABSTRACT

Analysis of Customer Satisfaction With Methods IDIC (Case Study At PT. SIM)

In the face of competition, PT. SIM (Suzuki Indomobil Motor) seeks to maintain customers. Customer existence is essential and should be done. Customer loyalty is determined by the satisfaction they get. Therefore, companies need to understand customer needs. Sometimes some companies do not realize that the most important customer satisfaction and is now receiving attention.

PT. Indomobil Suzuki Motor Parts Plant is a company engaged in the distributor Genuine Parts Suzuki. This research will discuss the effect of customer satisfaction and increased sales will be made a proposal that could help the company make improvements on some of the elements that are considered important to the customer.

This study aims to provide an overview on the implementation IDIC PT. SIM Tambun in Bekasi Plant Spartpart with the process of data acquisition, identification and differentiation of customers as well as implementation services tailored to their needs through interaction. The process that occurs is to identify and categorize the profitable customers and provide services according to their needs through interaction. Things such as data integration, to a strict procedure is very important in the implementation process. And there are some elements that are considered to satisfy the customer so it is important to maintain diantaranya easy availability of spare parts are obtained, courtesy, friendliness and directness when receiving / answering questions from customers, knowledge / mastery is good about the product.

Keywords: IDIC. Power Response, Security, Attention, Reliability.