

ABSTRAKSI

Globalisasi telah mendorong dunia bisnis menjadi semakin kompetitif dan meningkatkan persaingan yang akhirnya membawa konsekuensi hanya perusahaan yang mempunyai kemampuan bersaing saja yang dapat bertahan. Persaingan yang selalu muncul dalam dunia bisnis mendorong munculnya pemikiran-pemikiran baru yang dapat membangun produk atau jasa yang memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Kondisi ini menyebabkan perubahan paradigma pemasaran.

Seperti halnya pada perusahaan jasa telekomunikasi, konsumen akan banyak menggunakan perusahaan penyedia jasa apabila perusahaan tersebut mampu menawarkan jasa yang lebih baik, seperti : Kecepatan response dan keramahan pelayanan, kelengkapan produk yang ada, rasa nyaman dan aman saat bertransaksi, harga yang bervariasi dan kompetitif sehingga mampu dijangkau untuk semua kalangan, serta hal-hal lain yang menjadi pertimbangan bagi seseorang untuk menggunakan jasa perusahaan telekomunikasi tersebut dan bertransaksi.

Hal ini disadari oleh PT. Ebays, perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan telekomunikasi dan software industri. Pada prakteknya PT. Ebays dituntut untuk secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan. Untuk itu penelitian ini dilaksanakan dan difokuskan pada penerapan pendekatan fuzzy dan scoring untuk mengetahui tingkat pelayanan dari PT. Ebays kepada para pelanggannya serta untuk menentukan kriteria-kriteria yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas jasa layanannya dengan memperhatikan tingkat kepentingan dan tingkat layanan yang diberikan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Kata Kunci : Globalisasi, Jasa, Kualitas, fuzzy, Scoring

ABSTRACT

Globalization has encouraged the business world becomes increasingly competitive and increasing competition that eventually bring consequences only company that has the ability to compete are known to survive. Competition is always arise in the business world to encourage the emergence of new ideas that can build products or services that deliver more value to customers. This condition causes a change in the marketing paradigm.

Just as the company's telecommunications services, consumers will be much use if the company's service providers are able to offer better services, such as: speed of response and friendliness of service, completeness of existing products, feel comfortable and secure when transacting , varied and competitive prices so as to reach to all people, as well as other matters under consideration for a person to use the services of telecommunications companies and trade.

This is realized by PT. Ebays, a company engaged in telecommunications services and software industries. In practice PT. Ebays are required to continuously improve service quality to customers. For that research was conducted and focused on the application of fuzzy approach and scoring to determine the level of service from PT. Ebays on its customers and to determine the criteria that a priority for improved service quality service with attention to the level of interest and level of services provided.

Keywords: Globalization, Services, Quality, Fuzzy, Scoring

UNIVERSITAS
MERCU BUANA