

ABSTRAK

Pada perusahaan seperti PT. Qdc Technologies yang berkategori bisnis to bisnis maka kepuasan dan kepercayaan customer menjadi hal yang paling penting. Untuk meningkatkan kepercayaan customer dalam menghadapi persaingan dengan kompetitor dalam proyek IBC (*in Building Coverage*) maka diperlukan sebuah penelitian. Penelitian ini meliputi analisa persepsi kualitas teknik, kualitas fungsional, citra perusahaan, kepuasan dan kepercayaan customer.

Pada penelitian ini responden yang dipilih merupakan karyawan dari perusahaan customer PT. QDC Technologies. Customer tersebut yaitu Telkomsel, Indosat, Excelcomindo, HCPT, CAA, Nokia Siemen Network dan IBS. Personal responden yang dipilih adalah yang terlibat langsung dalam kerja sama dengan PT. Qdc Technologies. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 60 orang.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Data yang diperoleh di analisa secara deskriptif dan analisa hipotesis. Pada hipotesis mengambil teori Gronroos yang melihat pengaruh signifikan kualitas teknik, fungsional dan citra perusahaan terhadap kepuasan customer. Selain itu riset juga melihat pengaruh signifikansi kepuasan customer terhadap kepercayaan customer.

Riset ini menghasilkan kesimpulan deskriptif bahwa penilaian yang baik dari responden pada masing-masing variabel. Sedangkan untuk analisa hipotesis ternyata terdapat satu hubungan yang tidak signifikan antara citra perusahaan kepada kepuasan customer. Hal ini dimungkinkan karena untuk kasus bisnis kontraktor yang B2B dan proyek sudah berjalan sehingga responden lebih melihat persepsi kualitas.

Hasil penelitian ini secara deskriptif diharapkan memberikan masukan kelemahan-kelemahan QDC dalam melaksanakan proyeknya. Sedangkan untuk analisa hipotesis diperlukan untuk menentukan teori yang sudah ada, apakah cocok untuk tipe bisnis yang dikerjakan PT. Qdc Technologies.