

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Skripsi Strata 1 - Semester Ganjil tahun 2001 / 2002

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN
LAYANAN PURNA JUAL (AFTER SALES SERVICE)
MELALUI INTERNET TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
DATA KENCANA KOMPUTER**

Johnson - 0441980586

Abstrak

Perkembangan Teknologi Informasi akhir-akhir ini sangat dramatis, hal ini terlihat dari dampak transformasional pada berbagai aspek kehidupan, termasuk didalamnya dunia bisnis atau yang dikenal dengan istilah e-business ataupun e-commerce. Disaat ini setiap perusahaan harus menyadari pentingnya strategi pemasaran yang baik dan yang tidak kalah pentingnya adalah peranan layanan pelanggan akan menentukan berkembang atau tidaknya suatu perusahaan. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah agar dapat mengetahui jenis-jenis pelayanan purna jual yang diberikan DKK melalui internet kepada pelanggannya dan untuk mengetahui berapa besar peranan layanan purna jual yang diberikan DKK melalui internet terhadap kepuasan pelanggan.

Jenis dan metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian studi kasus dengan menggunakan metode deskriptif jenis survei. Teknik analisis data yang digunakan adalah Tabel Frekuensi dan koefisien korelasi Rank Spearman.

Dari penelitian ini, maka didapat hasil-hasil seperti penjabaran lengkap mengenai karakteristik pelanggan, layanan purna jual yang diberikan Data Kencana Komputer dan kepuasan pelanggan terhadap layanan purna jual tersebut dan berapa besar prosentase pengaruh layanan purna jual tersebut. Kepuasan para pelanggan Data Kencana Komputer dipengaruhi oleh layanan purna jual yang diberikan melalui internet sebesar 21.62% yang berarti bahwa peranan layanan purna jual DKK terhadap kepuasan pelanggannya lemah. Dari lima layanan purna jual yang diberikan, hanya tiga layanan yang telah memuaskan bagi pelanggan, sedangkan dua layanan lainnya masih memerlukan perbaikan dari pihak Data Kencana Komputer, yaitu layanan pengiriman informasi produk dan harga serta pengiriman kartu elektronik atau e-card.

Kata Kunci

Kepuasan Pelanggan, Layanan Pelanggan, Layanan Purna Jual,
Koefisien Korelasi Rank Spearman, Tabel Frekuensi