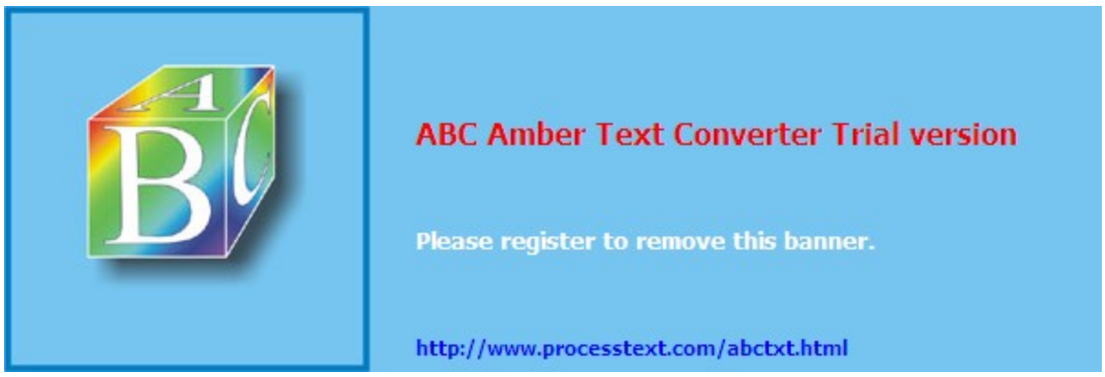
ABC Amber Text Converter Trial version, http://www.processtext.com/abctxt.html



CUSTOMER SATISFACTION RESEARCH

Planning Customer Satisfaction Research

- Penetapan tujuan dan titik perhatian merupakan hal pertama yang harus dipahami dalam melaksanakan proses ini.
- Kita harus menentukan bagaimana informasi akan digunakan setelah data dikumpulkan dan dianalisa.

Internal Planning

- Tentukan siapa yang akan dilibatkan dalam fase perencanaan.
- Pahami bagaimana setiap level organisasi akan memperoleh dan menggunakan hasil riset.
- Formulasikan definisi yang tepat mengenai pelanggan.
- Buat daftar pelanggan dan segmentasinya yang akan digunakan dalam fase analisis.
- Komunikasikan maksud dari riset yang akan dilakukan kepada karyawan dan pelanggan utama.
- Libatkan seluruh organisasi dalam proses ini, dengan diskusi, mempertemukan tujuan dengan isu riset.

Determination of Performance Attributtes

- Mewawancarai karyawan.
- Menganalisa ukuran tak lngsung mengenai kepuasan pelanggan.
- Melakukan kualitatif riset untuk memperoleh keinginan dan harapan awal pelanggan.
- Melakukan kuantitatif riset untuk mempertegas keinginan dan harapan pelanggan.
- Analisa hasilnya.
- Sosialisasikan hasilnya kepada organisasi.
- Finalisasi *performances attributes* yang kritis.
- Ambil komitmen dari karyawan.

ABC Amber Text Converter Trial version, http://www.processtext.com/abctxt.html

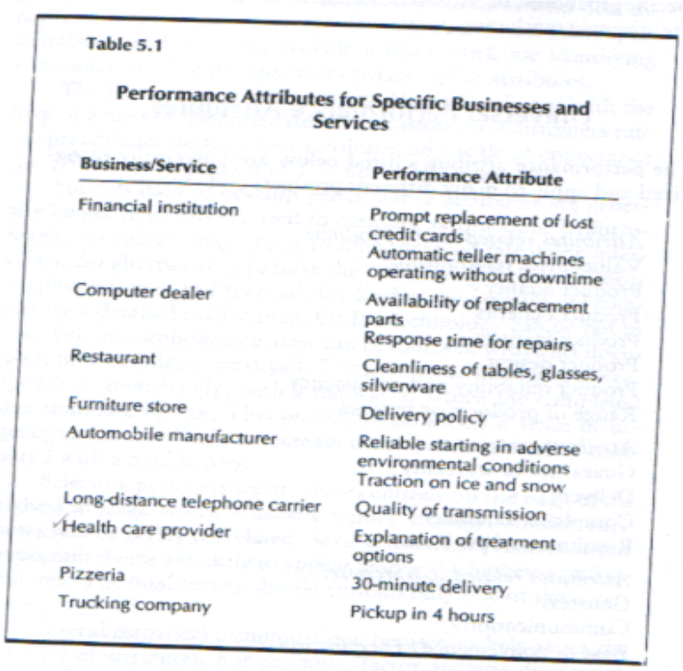


Table 5.1

Performance Attributes for Specific Businesses and Services

Business/Service	Performance Attribute
Financial institution	Prompt replacement of lost credit cards
	Automatic teller machines operating without downtime
Computer dealer	Availability of replacement parts
	Response time for repairs
Restaurant	Cleanliness of tables, glasses, silverware
Furniture store	Delivery policy
Automobile manufacturer	Reliable starting in adverse environmental conditions
	Traction on ice and snow
Long-distance telephone carrier	Quality of transmission
Health care provider	Explanation of treatment options
Pizzeria	30-minute delivery
Trucking company	Pickup in 4 hours

Development and Implementation of the Survey

- Tentukan metode survei.
- Rancang kuesioner *generic*.
- Perluas kuesioner dengan menambahkan perbaikan yang diharapkan.
- Tentukan ukuran sampel.
- Lakukan *pretest* survei.
- Latih pewawancara.
- Lakukan wawancara
- Monitor *quality control* melalui proses wawancara.

ABC Amber Text Converter Trial version, http://www.processtext.com/abctxt.html

Research Component	Number of Weeks
Internal planning	4–6
Selection of company	6–8
Definition of performance attributes	4–6
Conducting the survey	4–6
Analysis of survey results	1–2
Development of recommendations	1–2
Total	20–30

Action Plan for Determining Customers for Research

- Tentukan definisi yang tetap mengenai pelanggan yang akan disurvei.
- Buat katagorisasi pelanggan (*current, past, and potential customers*).
- Buat daftar pelanggan.
- *Review* keakurasian dan kelengkapan daftar tersebut.
- Tentukan sampel yang diperlukan atau sampel pelanggan yang akan diwawancara.
- Tentukan metodologi *sampling* untuk memilih pelanggan.
- Tentukan subkatagori pelanggan mengenai *customer size, account size, geographic area, type of indutry* dll.
- Finalisasi daftar tersebut agar tidak ada duplikasi.

ABC Amber Text Converter Trial version, http://www.processtext.com/abctxt.html

ANALYZING RESULT QUALITATIVE RESEARCH

Tujuan analisis hasil survey yaitu untuk :

1. Memahami perspektif pelanggan.
2. Membangun strategi perbaikan (barang/jasa).

Beberapa teknik analisis yang telah berhasil dan digunakan dalam bidang penelitian kepuasan pelanggan, diantaranya adalah :

1. *Qualitative Research*
2. *Percentages and Proportions*
3. *Statistical Methods*

Tahap dalam penelitian kepuasan pelanggan adalah menganalisis informasi berupa :

1. *Preliminary performance attributes*. Diperoleh dari wawancara awal dan pendapat *customer focus group*.
2. Signifikansi dan tingkat kepentingan dari *preliminary performance attributes*. Diperoleh dari open-ended responses melalui surat atau telepon.
3. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Saat ini belum ada standardisasi dalam metode analisis penelitian kualitatif. Analisis ini masih dominan dipengaruhi oleh latar belakang, imajinasi dan pengalaman para analis-nya. Oleh karena itu analisis ini dapat dilakukan mulai dari penilaian yang subyektif sampai dengan teknik analisis yang canggih dengan bantuan *software* komputer.

Analysis of Open-Ended Response

- *Coding* adalah proses mengidentifikasi dan menyimpulkan jawaban responden menjadi kategori tertentu yang representatif. Pelaku *coding* disebut *coder*.

ABC Amber Text Converter Trial version, http://www.processtext.com/abctxt.html

- *Coding* identik dengan konsep perhitungan rata-rata dan standard deviasi untuk data kuantitatif.
- Contoh komentar ketidakpuasan responden :

  "The sales rep from ___ bought the guy chickens, bought lunch, and bought Cubs tickets. The guys won't do that."

Disini *coder* dapat membuat *preliminary code: "Failure to provide entertaintment or gifts"*. Kenyataannya bisa saja hal ini bukanlah problem utama. Sehingga, *initial code* harus diperbaiki dengan proses analisis yang lebih baik.

§ Dalam pembuatan coding dapat terjadi subjektivitas yang tinggi, bergantung pada pengalaman dan latar belakang para coder. Untuk mereduksi subjektivitas ini adalah dengan cara membandingkan dua atau lebih *code* yang dihasilkan oleh para *coder* yang bekerja secara terpisah. Ide yang berbeda dapat diuji dan didiskusikan, dan ide-ide terbaik dari masing-masing *coder* dihimpun menjadi *final codes*.

§ Tabel 9.1 (dapat dilihat pada hal 116) adalah komentar para responden mengenai ketidakpuasan. Komentar ini dibuat dalam format *key word in context*, yaitu bagian dari prosedur *content analysis*.

§ Empat orang *coder* profesional dilibatkan dalam *content analysis* ini, dan *code* yang dihasilkan dapat dilihat pada tabel 9.2 (hal 120).

Perbedaan yang dilakukan oleh para *coder* adalah :

Coder 4 memisahkan katagori berdasarkan "*Rep is not knowledge– general*" dan "*Rep is not knowledge about our industry*"

Coder 1 mengkombinasikan kedua hal tersebut ke dalam "*Lack of knowledge or experience*"

Coder 2 membuat *code* untuk "*Sales rep doesn't know our company's business*"

Coder 3 mengkombinasikan semuanya (sebagian) ke dalam "*Sales reps not competent*"

Dengan membandingkan *code* yang dihasilkan, dapat dihimpun *final set of codes*. Namun demikian, masih terdapat ketidak-konsistensian karena adanya perbedaan pada proses *coding*. Untuk itu perlu teknik komputerisasi yang inovatif untuk meningkatkan *consistency* dan *reliability* pada proses *coding*.

Content Analysis

§ Content analysis adalah sebuah teknik yang menguji dan menganalisis informasi

ABC Amber Text Converter Trial version, http://www.processtext.com/abctxt.html

berbentuk text. Penerapan dalam penelitian kepuasan pelanggan, melibatkan analisis ide-ide dari *focus group*, interview secara detail dan pertanyaan open-ended.

- Suatu cara utk mengkuantifikasi informasi kualitatif adalah dengan menghitung jumlah kejadian pada setiap ide melalui observasi.
- Jumlah dari berapakali sebuah kata muncul dalam sebuah transkrip adalah contoh ideal untuk hal ini. Penghitungan jumlah kejadian ini disebut *word frequency analysis* (WFA).
- WFA digunakan untuk menentukan pola tingkat penggunaan kata. Kata-kata yang tidak menarik dapat secara rutin dihilangkan. Jumlah berapakali sebuah kata muncul adalah input yg berharga utk membuat kode awal dari *respond open-ended*.
- Software komputer telah tersedia utk melakukan perhitungan frekuensi kata. Software yg canggih mampu mengenali persamaan bentuk kata, sebagai contoh *consumer* dan *consumers*, dan dapat menangani awalan dan akhiran.
- Frekuensi kata harus digabung dengan indikasi maksud penggunaan kata. Hal ini dapat dipenuhi dengan menggunakan kemampuan mengenali kata kunci (*key word*).
- Keterkaitan antar kata dapat juga ditunjukkan dan dimanipulasi secara matematik. Aplikasi ini dibicarakan dalam bagian teknik *artificial intelligence*.

Artificial-Intelligence Techniques

- *Artificial Intelligence* (AI) menggunakan *hardware* dan *software* komputer untuk melakukan aktivitas yang dapat dianggap cerdas jika kegiatan tsb dilakukan oleh manusia.
- AI teknik menunjukkan beberapa metodologi dan disiplin yang berbeda.
- Pembuatan sistem pakar adalah cabang dari AI. Sebuah sistem pakar menangkap pengetahuan mengenai bagaimana keahlian manusia dalam memecahkan masalah tertentu. Informasi, aturan, dan prosedur yang diperlukan untuk memecahkan masalah dibangun dgn pelatihan dalam menentukan tipe data.
- Sebuah penerapan sistem pakar yang sukses akan menyebarkan keahlian manusia kepada anggota organisasi. Sistem pakar juga merupakan alat yang sangat bagus untuk training karyawan.
- Sistem pakar telah dikembangkan untuk membantu pengkodean dalam *open ended respons*. Sebuah sistem pakar dijelaskan oleh Carley.
- *Coding* dipenuhi dalam 2 tahap. Tahap 1, seorang *coder* mengkodekan pertanyaan dengan cara biasa. Tahap 2, sistem pakar menganalisis kode lengkap untuk menguji ketidakkonsistensian dan menguji problem.
- Sistem pakar membantu mencapai standardisasi dan konsistensi dalam proses *coding*.
- Cabang lain dari AI adalah melibatkan "*neural technology*". *Software* ini dioptimasikan

ABC Amber Text Converter Trial version, http://www.processtext.com/abctxt.html

untuk menganalisa data text. Program komputer akan melakukan analisis matematis terhadap kata-kata yang cenderung berasosiasi dengan kata yang lain. Program ini mengenali kesamaan pola dari kata-kata penting.

Subjectivity in the Analysis of Qualitative Research

- Subyektifitas yang tinggi digunakan dalam analisa hasil pada *qualitative research*. Kualitas dan kode yang menyeluruh dibangun untuk menganalisis *open-ended respons*, tergantung pengalaman dan inteligensi *coder*. Perbedaan skill coder dapat mengubah interpretasi dari hasil survey.
- Analisis komputer terhadap informasi kualitatif, berdarasarkan teknik matematis dan AI, menjanjikan tersedianya keyakinan dan perspektif tambahan ketika mengurangi subyektifitas.

