

مستخلص البحث

جو كوهيرموان، ديدي . الساعة 2014، البحث. العنوان : : التحليل رضا العملاء من خلال طرق و

أهمية تحليل الأداء (IPA) ومؤشر رضا العملاء. (CSI)

المشرف : الدكتور مشهورى الماجستير

الكلمات الرئيسي: جودة الخدمة و رضا

العملاء من الشركات ذات الأداء الجيد سوف تدفع دائما الانتباه إلى استدامة أعمالها . واحد منهم من خلال عقد التحسين المستمر (التحسين المستمر) وذلك بهدف إرضاء المستهلكين أو العملاء. أدى عدد من البنوك في اندونيسيا في المنافسة أعلى، ولكن مؤهلون البنوك فقط بالبقاء في العملية. بنك راكيات إندونيسيا في عملياتها التي تحدد الرؤية تصبح أحد البنوك التجارية الرائدة التي تعطي الأولوية دائما رضا العملاء. ويمكن تحقيق هذا مع خدمة جيدة من أجل خلق رضا العملاء. لتحديد مدى الحاجة لاجراء البحوث رضا العملاء على تحليل رضا العملاء من خلال طريقة و أهمية تحليل الأداء (IPA) ومؤشر رضا العملاء. (CSI)

الغرض من هذه الدراسة هو كما يلي : (1) . وصف مستوى أهمية في خدمة سمات فرع بنك راكيات إندونيسيا مرتاديتنمالانج . (2) . تحليل جودة الخدمة في إندونيسيا فرع بنك راكيات مالانج . و (3) . تحليل مستوى رضا العملاء مع بنك راكيات إندونيسيا مرتاديتنمالانج . عينة مختارة من 150 شخصا مع الراحة تقنية أخذ العينات. وقد تم تحليل البيانات باستخدام أسلوب تحليل الأداء أهمية (IPA) و مؤشر رضا العملاء. (CSI)

سمات جودة الخدمة التي تعتبر مهمة في تحديد رضا العملاء بنك راكيات اندونيسيا مالانج فرع مرتاديتنماهو بقدر 10 الصفات. سمات جودة الخدمة أعلى من متوسط سعر الفائدة مجموعته 4.38 العملاء . سمات جودة الخدمة التيلديها أعلى معدلا للفائدة هو الودو والماملة من الموظفين خدمة العملاء (4.61) . فيحين أن سمات جودة الخدمة التي لديها أدنى سعر الفائدة هو وجود اقتراح مربع (4.03) . استنادا إلى نتائج ذات الأهمية تحليل الأداء (IPA) ، الخدمة أن البنك راكيات إندونيسيا مرتاديتنمالانج جيداً . تمشيا مع هذا العميل لديه أيضا أن يشعر راض عن الخدمات التي البنك راكيات إندونيسيا مرتاديتنمالانج . مالانج . استنادا إلى مؤشر رضا العملاء (CSI) من 82.08 % . هذه القيمة يعني أن هؤلاء العملاء راضون جدا عن الخدمة في بنك راكيات إندونيسيا مرتاديتنمالانج.