

## **Rancang Bangun Sistem Pengaduan Teknis Bagi Pelanggan Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi Servqual Pada PT. MNC Sky Vision Semarang**

**DELLA SASTIARA**

(Pembimbing : Acun Kardianawati, M.Kom)

*Sistem Informasi - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 112201304830@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

PT. MNC Sky Vision Tbk merupakan sebuah perusahaan yang memegang lisensi pendistribusian tayangan televisi berlangganan melalui satelit dibawah naungan MNC Media yang merupakan sebuah grup media terbesar di Indonesia sejak tahun 1998. Dengan memiliki jumlah pelanggan yang begitu banyak PT. MNC Sky Vision mengutamakan kepuasan pelayanan pelanggan, selain menjadi sebuah faktor penting dalam kelangsungan perusahaan PT. MNC Sky Vision kepuasan pelayanan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan persaingan bisnis perusahaan, jika pelanggan telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PT. MNC Sky Vision, maka besar kemungkinan menjadi pelanggan yang bertahan dalam waktu yang lama, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. Untuk pelayanan pengaduan pelanggan PT. MNC Sky Vision menyediakan customer care 24 jam layanan untuk membantu pelanggan, akan tetapi dengan jumlah pelanggan yang begitu banyak dan tersebar di seluruh Indonesia pelanggan terkadang kesulitan untuk menghubungi customer care. Adanya customer care 24 jam tidak menjamin memiliki kemudahan untuk mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu perlu adanya sebuah Rancang Bangun Sistem Pelayanan Pelanggan Online Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi Servqual Pada PT. MNC Sky Vision. Sehingga tujuan bisnis untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pelanggan dapat terpenuhi. Penelitian ini menggunakan metode kano yang berdimensi servqual untuk menganalisa permasalahan dengan data yang digunakan adalah pengambilan angket terhadap pelanggan. Berdasarkan metode kano tersebut dapat menghasilkan sebuah skema yang terdiri dari must be (M), one dimensional (O), attractive (A), indifference (I), reversible (R), questionable (Q). Hasil dari pengambilan angket dengan berdasarkan skema Kano ini dapat mengetahui keinginan pelanggan untuk mendapatkan kepuasan pelayanannya. Dalam sistem pelayanan ini PT.MNC Sky Vision dapat memberikan respon langsung untuk pelanggan dengan sms gateway.

Kata Kunci : rancang bangun, sistem pelayanan, analisis metode kano, kepuasan pelanggan, sms gateway

**Technical Complaint System Design For Customers With Kano  
Method Based on Dimension Servqual At PT. MNC Sky Vision  
Semarang**

**DELLA SASTIARA**

(Lecturer : Acun Kardianawati, M.Kom)

*Bachelor of Information System - S1, Faculty of Computer  
Science, DINUS University*

*www.dinus.ac.id*

*Email : 112201304830@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

PT. MNC Sky Vision Tbk is a company which holds the license distribution via satellite subscription television shows under the auspices of MNC Media which is a largest media group in Indonesia since 1998. The number of customers who have so much PT. MNC Sky Vision prioritizes customer service satisfaction, in addition to being an important factor in the survival of the company PT. MNC Sky Vision customer service satisfaction may increase business competitive advantages of the company, if the customer has been satisfied with the services provided by the company PT. MNC Sky Vision, it is likely to subscribers who survive for a long time, this shows that customer satisfaction is the largest portion of the company`s sales volume. For customer service complaints PT. MNC Sky Vision provides 24-hour customer care services to help customers, but with the number of customers who are so numerous and scattered throughout Indonesia customers are sometimes difficult to contact customer care. Their customer care 24 hours does not guarantee to have access to contraceptive services. Hence the need for a Design Build Online Customer Service System To Improve Customer Satisfaction With Kano Method Based on Dimension Servqual At PT. MNC Sky Vision. So that business objectives to improve customer service satisfaction can be met. This study uses servqual canoe dimension to analyzing the problems with the data used is taking the customer questionnaire. Based on the canoe methods can produce a scheme which must be composed of (M), one dimensional (O), attractive (A), indifference (I), reversible (R), questionable (Q). The results of the questionnaire based retrieval Kano scheme can determine the customer`s desire to obtain satisfaction ministry. In this service system PT.MNC Sky Vision can provide immediate response to the customer by sms gateway.

Keyword : design, system service, analysis cano methods , customer satisfaction, sms gateway