

ABSTRAK

Setiap perusahaan dalam perkembangannya akan selalu dihadapkan pada lingkungan yang senantiasa berubah. Baik dipengaruhi oleh perubahan iklim keinginan konsumen ataupun tekanan yang terjadi akibat peningkatan mutu kompetitor. Salah satu cara menghadapi persaingan dalam dunia industri adalah mengetahui kebutuhan pelanggan dan mengetahui kemampuan perusahaan dalam memuaskan pelanggan. Ketika kepuasan pelanggan telah tercapai akan menghasilkan loyalitas pelanggan yang akan menjamin kelangsungan suatu bisnis.

Perubahan lingkungan tersebut memaksa perusahaan untuk beradaptasi dengan kondisi lingkungan yang ada. Kemampuan perusahaan dalam menangani kebutuhan pelanggan sangat menentukan kelangsungan hidup perusahaan. Maka perumusan masalah dalam penelitian adalah 1. Mengidentifikasi indikator yang dianggap memiliki pengaruh penting terhadap kinerja perusahaan dan 2. Mengukur kinerja pelayanan dan sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PT. Iwaindo Internasional. Tujuannya penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dimensi mutu pelayanan perusahaan dan mengukur persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan.

Untuk mengatasi permasalahan diatas Penulis menerapkan metode analisis *service quality (ServQual Analysis)*. Metode ini akan Penulis gunakan untuk menganalisa perumusan masalah tersebut. Dalam penelitian ini dilakukan perancangan menurut lima dimensi *ServQual*, yaitu *reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness*, uji validasi, uji reliabilitas, perhitungan nilai *ServQual* dan analisis diagram kartesius.

Kesimpulan yang didapat berdasarkan analisis *ServQual* adalah selisih skor antara kebutuhan pelanggan dengan performa perusahaan. Kemudian atribut penilaian kepuasan pelanggan tersebut dipetakan dalam diagram kartesius, sehingga dapat di klasifikasikan atribut yang menjadi prioritas perbaikan kinerja perusahaan. Berdasarkan hasil analisis *ServQual* 54,17% pelanggan PT. Iwaindo Internasional merasakan puas atas pelayanan yang diberikan, dan 29,17% pelanggan menilai kinerja PT. Iwaindo Internasional sangat memuaskan. Berdasarkan matriks performa dan kepentingan, atribut harga berada pada kuadran I. Hal ini menunjukkan kinerja perusahaan dirasakan pelanggan rendah sedangkan kebutuhan atau ekspektasi pelanggan sangat tinggi. Dari hasil matriks tersebut dapat ditentukan atribut – atribut yang dijadikan prioritas perbaikan untuk meningkatkan pelayanan PT. Iwaindo Internasional.

Kata Kunci: Dimensi *Servqual*, Kualitas Pelayanan, Gap Skor, Diagram Kartesius

ABSTRACT

Each company in its development will always be faced with an ever-changing environment. Both are affected by climate change consumer desire or pressure that occurs due to an increase in the quality of competitors. One way to face competition in the industry is to be aware of customer needs and know the company's ability to satisfy customers. While customer satisfaction has been reached will result in loyalias customer that will ensure the continuity of a business.

Environmental changes are forcing companies to adapt to the environmental conditions that exist. The company's ability to address customer needs will determine the survival of the company. The formulation of the problem in this study are 1. Identify indicators that are considered to have an important influence on the performance of the company and 2. Measuring the performance of services and the extent to which the level of customer satisfaction with the performance of PT. International Iwaindo. The aim of this study was to identify the dimensions of service quality and measure the company's customer perception of the quality of care.

To overcome the problems above authors apply the method of analysis service quality (ServQual Analysis). This method will be used to analyze the writer formulation problem. In this research, design according servqual five dimensions, namely reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness, validation testing, reliability testing, calculation the ServQual analysis and finnaly make analysis with the cartesian diagram.

The conclusion based on the analysis of ServQual s the difference in scores between the needs of customers with the company's performance. Then the attribute assessment of customer satisfaction is mapped into a Cartesian diagram, which can be classified attributes the company's performance improvement priorities. Based on the ServQual analysis 54.17% customer of PT. International Iwaindo feel satisfied with the service provided, and 29.17% of customers assess the performance of PT. International Iwaindo is very satisfying. Based on matrix performance and interests, attributes the price is in quadrant I. This shows the performance of the company's perceived customer needs or expectations is low while the customer is very high. from the matrix can be determined attributes - attributes that should be prioritized improvements to improve service PT. International Iwaindo.

Keywords: ServQual Dimensions, Quality Service, Gap Score, Diagram Cartesian