

ABSTRAK

Setiap perusahaan dalam perkembangannya akan selalu dihadapkan pada lingkungan yang senantiasa berubah. Perubahan lingkungan memaksa perusahaan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan tersebut, kemampuan perusahaan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan sangat menentukan kelangsungan hidup perusahaan. Maka perumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dalam upaya meningkatkan customer relationship. Tujuannya adalah mengetahui performa perusahaan dan kepentingan pelanggan terhadap bisnis perusahaan.

Untuk mengatasi permasalahan di atas, dalam penelitian ini dilakukan perancangan kuisioner menurut lima dimensi servqual, reliability, assurance, tangibles, empaty dan responsiveness, yaitu menentukan jumlah sample minimum kuisioner, uji validasi, uji reliabilitas dan perhitungan nilai servqual.

Dalam pembuatan skripsi ini, metode yang digunakan untuk merumuskan kebutuhan pelanggan tersebut adalah analisis service quality (ServQual). Salah satu cara menghadapi persaingan dalam dunia industry adalah mengetahui kebutuhan pelanggan dan mengetahui kemampuan perusahaan dalam memuaskan pelanggan. Ketika kepuasan pelanggan telah tercapai akan menghasilkan customer realtionship yang akan menjamin kelangsungan suatu bisnis.

Kesimpulan didapat berdasarkan analisis service quality adalah gap skor antara kebutuhan pelanggan dengan kinerja atau performa perusahaan. Kemudian atribut penilaian kepuasan pelanggan tersebut dipetakan dalam diagram cartesius, sehingga didapat klasifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan kinerja perusahaan. Berdasarkan analisa servqual, 88.64 % pelanggan PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk merasakan puas atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan matriks performance dan kepentingan atribut harga dan penanganan komplaint berada di kuadran I, hal ini berarti kinerja perusahaan dirasakan pelanggan sangat rendah sedangkan kepentingan pelanggan sangat tinggi dari hasil matriks tersebut dapat ditentukan atribut-atribut yang dijadikan prioritas perbaikan untuk meningkatkan pelayanan penjualan PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk.

MERCU BUANA

kata kunci : Servqual, Kuisioner, Kepuasan Pelanggan, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

Each company in its development will always be faced with the ever-changing environment. Environmental changes force companies to adapt to the environment, the company's ability to respond to customers' needs will determine the survival of the company. The formulation of the research problem is how to identify customer needs in an effort to improve customer relationship. The goal was to determine the performance of the company and the interests of the company's business customers.

To solve the above problems, in this research, questionnaire design according to five dimensions servqual, reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness, which was to determine the minimum number of sample questionnaires, test validation, test and calculation rebialitas servqual value.

In the making of this thesis, the methods used to formulate the needs of the customer is the analysis of service quality (ServQual). One way to face competition in the industry is aware of customer needs and know the company's ability to satisfy customers. When a customer satisfaction has been reached will result in customer realtionship that will ensure the continuity of a business.

The conclusion is based on analysis of service quality is the gap between the needs of the customer with the score or performance of the company's performance. Then the customer satisfaction assessment attributes mapped in Cartesian diagram, in order to get an advanced classification attributes the company's performance improvement priorities. Based on the analysis servqual, 88.64 % customer PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk feel satisfied with the service provided. Based on matrix performance and attribute importance and handling prices are in quadrant I komplaint, this means that customers perceived the company's performance is very low while the customers very high interest from the matrix can be determined the attributes that should be prioritized improvements to increase sales service PTPerusahaan Gas Negara (Persero) Tbk.

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

keywords: Servqual, Questionnaires, Customer Satisfaction, quality of service.