

## **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 kuisisioner menurut lima dimensi servqual, yaitu reliability, assurance, tangibles, empathy dan responsiveness, menentukan jumlah sample minimum kuisisioner, 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 relationship 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, 89.2 % pelanggan PT. BDI Indonesia merasakan puas atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan matriks performance dan kepentingan atribut harga dan penanganan komplain 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 PT. BDI Indonesia.*

MERCU BUANA

**kata kunci : dimensi servqual, kualitas pelayanan.**