

## **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.

Dalam pembuatan skripsi ini, metode yang di gunakan 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 yang 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, 49.6 % pelanggan PT. NGK Ceramics Indonesia merasakan puas atas pelayanan yang diberikan dan 21.6 % pelanggan menilai kinerja PT. NGK Ceramics Indonesia sangat memuaskan. 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 diijadikan prioritas perbaikan untuk meningkatkan pelayanan PT. NGK Ceramics Indonesia.

**Kata kunci : Service Quality (ServQual), Gap Skor**

## **ABSTRACT**

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

*In making this thesis, the methods used to formulate the needs of these customers are the analysis of service quality (SERVQUAL). One way to face competition in the industrial world knows the customer needs and knows the firm's ability to satisfy customers. As customer satisfaction has been reached will result in customer relationship that will guarantee the continuity of a business.*

*The conclusion is based on analysis of service quality gap score between the needs of customers with the performance or company performance. Then the customer satisfaction rating attributes are mapped in the diagram Cartesians, so that got a priority attribute classification performance improvement company. Based on SERVQUAL analysis, 49.6% of customers PT. NGK Ceramics Indonesia*

*feel satisfied with the services provided and 21.6% customers assess the performance of PT. NGK Ceramics Indonesia are very satisfying. Based on the Performance Matrix and interests, attributes the price and the handling of complaints was in quadrant I, this means that customers perceived the company performance is very low whereas the interests of customers is very high. From the matrix we can determine the attributes that priority to improve the services of PT. NGK Ceramics Indonesia.*

*Keywords: Service Quality (SERVQUAL), Gap Score*