

ABSTRAK

Penulis melakukan penelitian atas Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Jobs DB Indonesia. Hal-hal yang melatar belakangi penulis memilih topik penelitian ini adalah di era globalisasi ini menjanjikan suatu peluang dan tantangan bisnis bagi JobsDB.com sebagai salah satu perusahaan jasa online terbesar di Asia Pasifik, sebagai perusahaan jasa kepuasan pelanggan adalah hal yang paling penting dan menjadi faktor utama untuk menciptakan kesuksesan yang besar dimasa mendatang.

Dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara Analisis Importance dan Performance merupakan analisis yang menunjukan variabel-variabel dari barang dan jasa yang dianggap penting oleh pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT. JobsDB Indonesia memiliki pengaruh yang kuat, kepuasan pelanggan adalah faktor yang berpengaruh baik untuk kesuksesan dimasa mendatang sebagai perusahaan jasa online terbesar di Asia Pasifik dan didunia.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan