



**UNIVERSITAS MERCUBUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**

ABSTRAK

Eva Dwiana Damanik

44208110018

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAAN PELANGGAN
DI PT. PARAMETRIK SOLUSI INTEGRASI**

V Bab; 151 halaman; 40 tabel; 20 lampiran

Bibliografi : 35 buku (tahun 1999 – tahun 2009), serta website www.scribd.com

Dalam dunia organisasi, kepuasan pelanggan merupakan elemen yang sangat penting dan memiliki peranan yang kuat khususnya didalam mempertahankan maupun menumbuh kembangkan kemajuan organisasi. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan, Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap variabel-variabel penentu dalam kualitas pelayanan di PT. Parametrik Solusi Integrasi, melakukan analisa terhadap kinerja pelayanan yang ada di PT. Parametrik Solusi Integrasi berdasarkan penilaian pelanggan serta mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PT. Parametrik Solusi Integrasi Tangerang – Banten.

Sebagai acuan dalam kerangka pemikiran dijabarkan berbagai pengertian mengenai komunikasi, Public Relations yang meliputi tujuan, fungsi, peranan, tugas public relation, aktivitas Public Relations, khalayak, customer relation, kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian statistik deskriptif dengan menggunakan metode survey serta teknik penarikan sampel menggunakan purposive sampel, operasional konsep yang digunakan adalah konsep standarisasi pelayanan yang ada di PT. Parametrik Solusi Integrasi yaitu, *keandalan, ketanggapan, jaminan, kepercayaan dan bukti nyata* sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah teknik skala likert *service quality*, teknik penilaian scoring terhadap penyebaran kuesioner, hasilnya dijabarkan menggunakan diagram kartesius serta analisa GAP atau kesenjangan terhadap kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan.

Disini penulis menyarankan agar kualitas pelayanan yang berada di PT. Parametrik Solusi Integrasi lebih ditingkatkan kembali pelayanan yang diberikan kepada pelanggan seperti sarana prasana, team teknikal support dalam memberikan materi pengajaran mengenai produk software Pro/ENGINEER, team sales support dalam memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan serta dengan cepat menangani segala keluhan yang disampaikan oleh pelanggan supaya memberikan respon yang positif dari pelanggan.