

## ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang kinerja perusahaan, harapan konsumen dan kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap kinerja perusahaan dalam setiap lini servis. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuisioner kepada 68 klien perusahaan. Metode sampling yang digunakan adalah purposive sampling sedangkan metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif.

Hasil survey menunjukkan bahwa kinerja perusahaan cukup baik dan harapan konsumen terhadap atribut – atribut penilaian sangat tinggi. Secara keseluruhan kinerja perusahaan adalah baik. Namun tetap disarankan agar perusahaan segera melakukan tindak lanjut untuk beberapa atribut yang performanya rendah untuk memaksimalkan kepuasan konsumen.

Kata kunci: kinerja perusahaan, harapan konsumen, kepuasan konsumen.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA