

ABSTRAK

PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra adalah merupakan sebuah perusahaan nasional milik pribadi, perusahaan ini didirikan pada tanggal 8 Juli, 1985 di Jakarta dengan Register Notaris Nomor : 17, kantor operasional di Depok, Jawa Barat. Perusahaan ini memiliki bisnis utama penyelaman yang bergerak dibidang pekerjaan bawah air. PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra memberikan beberapa layanan Survei N.D.T Bawah Air, Pemeriksaan Bawah Air dengan pemotretan atau pengambilan gambar dan Perekaman gambar dengan menggunakan CCTV-Video, Pembersihan Lambung Kapal, Pemasangan Anoda, Pemotongan dan Pengelasan Bawah Air, serta Perbaikan dan Perawatan Bawah Air.

Penelitian ini telah dilakukan untuk mendapatkan bagaimana untuk memberikan layanan kualitas teknis atau kualitas hasil dan kualitas fungsional atau kualitas interaksi, serta citra perusahaan yang mempengaruhi terhadap intensi penggunaan kembali oleh pelanggan di perusahaan PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan jasa pekerjaan bawah air terhadap kualitas teknis dan kualitas fungsional serta citra perusahaan untuk meningkatkan omset perusahaan.

Gronroos (2000) menyebutkan bahwa pada dasarnya layanan kualitas yang dievaluasi oleh pelanggan ada dua dimensi yaitu kualitas teknis atau kualitas hasil dan kualitas fungsional atau kualitas interaksi.

Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Cross Sectional* adalah istilah yang berkaitan dengan penetapan rancangan waktu dalam pelaksanaan penelitian. Rancangan penelitian *Cross Sectional* yang lebih banyak dilaksanakan untuk diterapkan pada saat peneliti melakukan penelitian, khususnya implikasinya terhadap pengumpulan dan analisis data, karena metode penelitian ini lebih sederhana dan lebih murah. Dalam rancangan penelitian *Cross Sectional* peneliti hanya mengobservasi fenomena pada satu titik tertentu. Pada penelitian yang bersifat eksploratif, deskriptif, ataupun eksplanatif.

Populasi yang diambil dalam penelitian ini yang dipakai sebagai sampel adalah sebagian dari pelanggan yang pernah menggunakan jasa pekerjaan bawah air di PT. Cahaya Karya Bhakti Samudra yang berlokasi di Depok, yang menggunakan metode penelitian deskriptif. Dan teknik analisis pengolahan data meliputi uji validitas dan realibilitas, analisis statistik deskriptif, analisis faktor, analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis.

Pada dasarnya responden menyatakan netral / biasa pada pernyataan yang diserahkan untuk variabel kualitas teknis, fungsional dan citra perusahaan, penelitian ini secara positif dan signifikan terhadap intensi penggunaan kembali oleh pelanggan, secara dominan pengaruh variabel kualitas fungsional yang lebih kuat dari pada dua variabel lainnya.