

## ABSTRAK

Penelitian ini, fokus pada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dengan studi kasus pada pelanggan PT Sabindo Refrigeration Technologies. Pembahasan mencakup analisa hubungan dan pengaruh antara mutu Pelayanan, ( *Reliability, Tangible, Responsiveness, Assurance dan Empathy* ) dengan Kepuasan Pelanggan.

Dari 100 populasi sebagai data yang ada, diambil sample sebanyak 30 responden, juga studi kepustakaan yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan topik penelitian. Fokus pengambilan data adalah pada empat departemen di PT Sabindo Refrigeration Technologies : penjualan, pemasangan, perawatan dan suku cadang.

Metode pendekatan yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian ini adalah metode *House Of Quality*. Metode ini memiliki beberapa tahap, umumnya terdiri dari 3 atau 4 tahapan. Penelitian ini fokus pada tahap pertama dimana menterjemahkan keinginan pelanggan ( *Customer Expectation* ) kedalam proses internal ( *Internal Process*) dalam pemberian pelayanan jasa dari perusahaan. Tahapan awal ini memiliki arti penting dalam membawa suara pelanggan ( *Customer Voice* ) kedalam proses bisnis secara keseluruhan yang ada pada perusahaan.

Dari hasil perhitungan, didapat bahwa nilai terrendah dari *relatif factor* adalah **0,03** yang menerangkan nilai terrendah dari keseluruhan perhitungan yang ada pada bagian *technical requirements* dari empat departemen yang merupakan bagian yang terlemah yang harus di perbaiki atau di tingkatkan yang bertujuan untuk memenuhi mutu pelayanan jasa terhadap pelanggan.