

## ABSTRAK

Dengan adanya keluhan pelanggan pada 2016 yang sangat tinggi serta tuntutan dari tingkat harapan yang sangat tinggi perusahaan harus mencari pemecahan masalah keluhan pelanggan yang sangat tinggi. Objek penelitian ini merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang jasa service mesin injeksi plastik. Pada kondisi saat ini masih kurang maksimal untuk kualitas pelayanan service mesin. Dari banyaknya keluhan pelanggan pada tahun 2016 menjadi alarm perusahaan untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem yang sudah berjalan sampai saat ini. Yang mengakibatkan turunnya tingkat permintaan dari pelanggan dan beralihnya pelanggan ke pesaing. Tujuan dari penelitian ini melihat tingkat kinerja dari perusahaan dan tingkat harapan dari pelanggan serta indikator apasaja yang menjadi prioritas yang harus dirubah. Dengan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA. Berdasarkan analisa pemetaan pada indentifikasi dari atribut kuesioner. Ditemukan GAP negatif tertinggi pada beberapa dimensi dan indikator-indikator prioritas yang harus diutamakan untuk diperbaiki. Pada dimensi Tangible -1.4, dimensi Emphaty -1.31 dan -1.25. serta 6 prioritas utama pada kuadran I yang harus ditemukan solusinya. Hasil dari perhitungan tersebut didapat indikasi perbaikan dari atribut utama untuk perbaikan. Dengan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA serta dibantu oleh instrument *Root Cause Analysis* (RCA) dengan membuat 4 Why 1 how dan *Fishbone Diagram*. Diharapkan dapat menghilangkan akar masalahnya serta mencegah permasalahan tersebut terjadi kembali. Dengan solusi tersebut dapat diterapkan diperusahaan untuk mengurangi dan mencegah kesalahan yang sama diperusahaan, serta meningkatkan kualitas pelayanan service mesin injeksi plastik.

*Kata Kunci : SERVQUAL, IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS(IPA), QUALITY, CUSTOMER SERVICE.*

## ABSTRAK

*With customer complaints in 2016 very high as well as demands from very high levels of expectation companies should seek solutions to very high customer complaints. The object of this research is one service company engaged in service service of plastic injection machine. In the current condition is still less than the maximum for service quality of machine service. From the number of customer complaints in 2016 to alarm companies to evaluate and improve systems that have been running to date. That results in a decrease in the level of demand from customers and the shift of customers to competitors. The purpose of this study is to look at the level of performance of the company and the level of expectations of the customer and the indicator of what should be the priority that must be changed. By using SERVQUAL and IPA methods. Based on the mapping analysis on the identification of the questionnaire attribute. The highest negative GAP found in some dimensions and priority indicators should be diutamakan for repair. In Tangible -1.4 dimension, Emphaty -1.31 and -1.25 dimensions. and 6 main priorities in quadrant I that must be found the solution. The results of these calculations indicate improvement of the main attributes for improvement. By using SERVQUAL and IPA method and assisted by Root Cause Analysis (RCA) instrument by making 4 Why 1 how and Fishbone Diagram. It is expected to remove the root of the problem and prevent the problem from happening again. With these solutions can be applied in the company to reduce and prevent the same error in the company, as well as improve the quality of service service plastic injection machine.*

*Key Word : SERVQUAL, IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS(IPA), QUALITY, CUSTOMER SERVICE.*