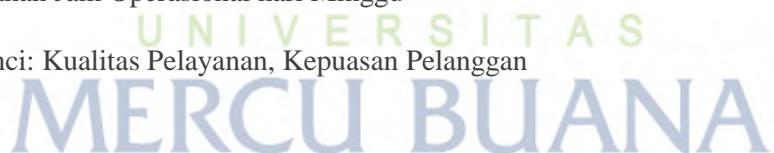


## **ABSTRAK**

Industri makanan pada saat ini merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh sangat pesat. Pertumbuhan tersebut selain disebabkan oleh pertumbuhan yang sudah ada sebelumnya, juga disebabkan oleh munculnya jenis makanan baru sebagai akibat dari tuntutan dan gaya hidup yang ada. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan PT. ISI terutama untuk cabang Jakarta dengan menggunakan metode servqual, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan PT. ISI terutama untuk cabang Jakarta dengan menggunakan metode servqual, dan untuk mengetahui usulan perbaikan yang sebaiknya dilakukan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis hasil tabel distribusi dan persentase kepuasan Pelanggan diperoleh bahwa sebesar 0% Pelanggan merasa Sangat Tidak Puas, 0% Pelanggan merasa Tidak Puas, 10,317% merasa biasa saja, 26,984% Merasa Puas, dan 62,698% Pelanggan Merasa Sangat Puas dengan Kepuasan Pelanggan PT. Islandsun Indonesia (ISI). Berdasarkan nilai tingkat Important Performance Analysis (IPA) dan Servqual, diperoleh atribut yang harus diprioritaskan oleh PT. Islandsun Indonesia (ISI) adalah: Kesediaan karyawan PT. Islandsun Indonesia untuk membantu, keberadaan karyawan PT. Islandsun Indonesia untuk selalu ada apabila dibutuhkan, kerapian penampilan karyawan PT. Islandsun Indonesia, prosedur pelayanan pelanggan sudah tepat, karyawan PT. Islandsun Indonesia memiliki pengetahuan yang cukup baik dalam menghadapi masalah pelanggan, perhatian karyawan PT. Islandsun Indonesia terhadap pelanggan, karyawan memberikan jaminan keamanan pelayanan sehingga menumbuhkan rasa percaya pelanggan, dan kinerja karyawan PT. Islandsun Indonesia. Elemen pelayanan yang menjadi prioritas pengembangan dari menurut prioritasnya, yaitu: penambahan/Perbaikan pengawasan dilingkungan perusahaan, melakukan pelatihan service skill secara berkala, melakukan pelatihan communication skill secara berkala, penambahan Line untuk melayani customer, melakukan penilaian dari customer tiap tahun sebagai review & evaluasi, pemberian Training mengenai produk secara rutin, dan penambahan Jam Operasional hari Minggu

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



## **ABSTRACT**

*The food industry is currently a very large and growing sector of the economy. This growth is in addition to the growth of pre-existing, also caused by the emergence of new foods as a result of the demands and lifestyles that exist. The purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction on Service Quality PT. ISI especially for Jakarta branch by using servqual method, to know the level of customer satisfaction on Service Quality of PT. ISI especially for Jakarta branch by using servqual method, and to know the proposed improvements that should be done in fulfilling customer satisfaction. Based on the analysis of distribution table results and customer satisfaction percentage obtained that 0% Customer feel Very Not Satisfied, 0% Customer feel Not Satisfied, 10,317% feel normal, 26,984% Feel Satisfied, and 62,698% Customer Feel Very Satisfied with Customer Satisfaction PT. Islandsun Indonesia (ISI). Based on the value of Important Performance Analysis (IPA) and Servqual, the attributes must be prioritized by PT. Islandsun Indonesia (ISI) are: The willingness of PT. Islandsun Indonesia to assist, the existence of employees of PT. Islandsun Indonesia to always exist when needed, tidy appearance of employees of PT. Islandsun Indonesia, customer service procedures are right, employees of PT. Islandsun Indonesia has a good knowledge in dealing with customer problems, employee attention PT. Islandsun Indonesia to customers, employees provide security guarantee services so as to foster the trust of customers, and the performance of employees of PT. Islandsun Indonesia. Elements of service that become the priority of development from according to priority, namely: addition / improvement of supervision within the company, conducting service skill training periodically, conducting periodic communication skill training, addition Line to serve customer, conduct assessment from customer every year as review & evaluation, routine product training, and the addition of Operational Hours on Sunday*

*Keywords:* *Service Quality, Customer Satisfaction*