

ABSTRACT

This study is used to determine what attributes that affect the Quality of Service In Improving Customer Satisfaction. Determine the importance of these attributes and provide suggestions for corrective action to the company.

The object of this study is Evaluation of Service Quality in Improving Customer Satisfaction with five dimensions of Parasuraman. Data collection technique was done by distributing questionnaires 50 respondents. Servqual as a customer-level expectancy analysis technique and QFD to design customer service improvement recommendations.

Research results showed the attributes the quality of service that is being upgraded is top priority: a competent service excellent, the quality of service, knowledge and development.

Keywords: Service quality, Customer Satisfaction, QFD



ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Menentukan tingkat kepentingan dari atribut tersebut serta memberikan usulan tindakan perbaikan kepada perusahaan.

Objek penelitian ini adalah Evaluasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan lima dimensi dari Parasuraman. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner 50 responden. *Servqual* sebagai teknik analisis tingkat harapan pelanggan dan *QFD* untuk merancang rekomendasi perbaikan layanan yang diterima pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan atribut-atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama ditingkatkan adalah: *Service Excellent*, mutu pelayanan, dan pengembangan pengetahuan.

Kata kunci : Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan, *QFD*

