

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kinerja PT. XYZ yang berlokasi di Tangerang dari kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Metode yang digunakan adalah metode integrasi servqual, IPA, dan QFD, penyedia layanan dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan secara langsung dapat melakukan perbaikan layanan dengan tingkat kepuasan yang rendah. Dari kuesioner menunjukkan bahwa atribut kualitas layanan dalam kuesioner memiliki nilai gap negatif pada dimensi *Reliability* sebesar (-0.51) & dimensi *Assurance* sebesar (-0.11). Dalam metode IPA menunjukkan 5 atribut dengan tingkat kepentingan tinggi dan nilai fakta rendah. Peningkatan kualitas yang harus dilakukan seperti meningkatkan pengawasan pengiriman, penanganan keluhan, melakukan penelitian pasar (menentukan harga kompetitif), menentukan strategi diskon (diskon khusus).

Kata kunci : *Kepuasan Pelanggan, Service Quality (ServQual), Importance performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD)*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research aimed to analyze the performance of a PT. XYZ located in Tangerang from the customer satisfaction on service quality. The method applied was the integration method servqual, IPA, and QFD, the service provider is able to determine the level of customer satisfaction and straightly can make improvements of service with low levels of satisfaction. From the questionnaires showed that the attributes of service quality in the questionnaire have a negative gap value on Reliability dimension (-0.51) & Assurance dimension (-0.11). In IPA method showed 5 attributes with high importance and low value the fact. The quality improvement to be done such as improving Monitoring shipments, Handling complaints, conducting market reseach (determining competitive prices), determining discount strategies (special discounts).

Keyword : Customer Satisfaction, Service Quality (ServQual), Importance performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD)

