

## ABSTRAK

### **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan Matriks *House of Quality* (HOQ) di PT Sucofindo (Persero) Cabang Cilegon**

Persaingan bisnis di era globalisasi ini telah membuat berbagai perusahaan berlomba untuk merebut dan mempertahankan pangsa pasarnya. Perusahaan yang ingin berkembang dan ingin bertahan harus menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Dalam rangka memenangkan persaingan bisnis di era globalisasi maka perusahaan dituntut untuk memperbaiki kualitas dalam pelayanan produk ataupun jasa, serta perusahaan harus mampu memenuhi dan menanggapi setiap tuntutan pelanggan yang semakin beraneka ragam. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk perusahaan jasa, sebab kepuasan pelanggan menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Sama halnya dengan PT. Sucofindo (Persero) sebagai salah satu perusahaan jasa sertifikasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *servqual*. Dengan menghitung nilai kesenjangan (*gap score*) maka bisa disimpulkan atribut mana yang menjadi prioritas untuk segera mungkin dilakukan perbaikan. Berdasarkan hasil tabel distribusi dan persentas 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. Sucofindo Cabang Cilegon. Elemen pelayanan yang menjadi prioritas pengembangan dari prioritasnya yaitu penambahan atau perbaikan pengawasan dilingkungan PT Sucofindo, melakukan pelatihan *Service skill* secara bekal bagi karyawan, pemberian *training communication skill*, Melakukan penilaian dari *customer* tiap tahun sebagai *review* dan evaluasi, dan pemberian *training* mengenai produk atau jasa secara rutin.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Servqual*, *Gap Score*

## ABSTRACT

### **Analysis of Customer Satisfaction Service Quality by Using the Servqual and Matrix Method of House of Quality (HOQ) at PT Sucofindo (Persero) Cilegon Branch**

*The business competition in this era of globalization has made various companies compete to win and maintain their market share. Companies that want to grow and want to survive must provide quality products or services. In order to win business competition in the era of globalization, companies are demanded to improve the quality of products or services, and companies must be able to meet and respond to every increasingly diverse customer demands. Customer satisfaction is one of important things for a merit company, because it can describe how a company fulfill the customer needs as its capability. Sucifindo Company is one of a merit company. The objective of this research is to know the attribute of a quality of service that needs to be upgraded to increase the satisfy of the customer using servqual methods. By counting the gap scores it can be concluded which attribute that need to be upgraded as its priority as soon as possible. Based on the outcome of the distribution table and the customer satisfaction percentage in Sucifindo company at Cilegon branch there are 0 % result of the most unsatisfied and unsatisfied, 10.317 % commonly satisfied, 26.984 % satisfied, and 62.698 % the most satisfied costumers. The most priority for developing the service's element is increasing or upgrading the environment control in Sucifindo company, doing the service and communication skill training for the employees, checking the costumers' rating as a review and evaluation, and giving a training about a product frequently.*

*Keywords : Customer Satisfaction, Quality of Service, Servqual, and Gap Score.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA