

ABSTRAK

Nama : Ari Nopianto
NIM : 41517120041
Pembimbing TA : Sabar Rudiarto, S.Kom., M.Kom.
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual

Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen dan sesama karyawan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Metode Service Quality bisa digunakan untuk menganalisis dan memberikan solusi terhadap permasalahan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan pelanggan dapat diukur dengan model SERVQUAL yang memperhatikan 5 dimensi yaitu 1) bukti langsung, 2) keandalan, 3) daya tanggap, 4) jaminan, dan 5) empati. Metode Servqual sendiri untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima.

Kata kunci :

Servqual, Kualitas Pelayanan, Kepuasan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Name : Ari Nopianto
Student Number : 41517120041
Counselor : Sabar Rudiarto, S.Kom., M.Kom.
Title : Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction
Using the Servqual Method

Service quality is the actions and abilities of employees in a company that is carried out with full commitment to provide the best and quality service to consumers and fellow employees. The purpose of this study is to find out how the Service Quality Method can be used to analyze and provide solutions to service quality problems on customer satisfaction. The quality of customer service can be measured using the SERVQUAL model which pays attention to 5 dimensions, namely 1) direct evidence, 2) reliability, 3) responsiveness, 4) assurance, and 5) empathy. The Servqual method itself is to measure service quality from the attributes of each dimension, so that the gap value will be obtained which is the difference between consumer perceptions of services that have been received and expectations of those that will be received.

Key words :

Servqual, Service Quality, Satisfaction

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A