

ABSTRAK

Perusahaan Telekomunikasi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa jaringan telekomunikasi. Pada kasus ini kepuasan pelanggan Perusahaan Telekomunikasi pada bidang penjualan jasa jaringan telekomunikasi mengalami penurunan jumlah pelanggan, yaitu pada tahun 2018 ada 110 pelanggan sedangkan pada tahun 2019 menjadi 90 pelanggan saja. Untuk mengatasi permasalahan diatas, dalam penelitian ini dilakukan penyebaran kuisisioner menurut lima dimensi *servqual* yaitu *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness*, untuk menentukan jumlah sample minimum kuisisioner, dilakukan uji kecukupan data, lalu uji validasi, uji rebiabilitas, perhitungan nilai *servqual* dan PGCV. Dalam pembuatan skripsi ini, metode yang di gunakan untuk menentukan bagian mana yang membuat terjadinya penurunan pelanggan adalah analisis *service quality (Servqual)* dan *Potentian Gain Customer Value (PGCV)*. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Perusahaan Telekomunikasi perlu diketahui terlebih dahulu hal-hal apa saja yang membuat pelanggan tidak puas terhadap layanan. Hasil analisis metode *servquaL* dan PGCV menyatakan ada 2 faktor yang menjadi penyebab utama penurunan kualitas pelayanan yang menyebabkan menurunnya jumlah pelanggan yaitu, Kecepatan Proses Kegiatan administrasi tertib dan teratur dengan nilai -0,65 dan Memberikan respon yang cepat terhadap setiap masalah/ permintaan pelanggan dengan nilai -0,65

Kata kunci : *Servqual*, *Kualitas Pelayanan*, *PGVC*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Telecommunication company is one of the companies engaged in telecommunication network services. In this case, the customer satisfaction of the Telecommunication Company in the field of sales of telecommunication network services has decreased in the number of subscribers, namely in 2018 there were 110 customers while in 2019 there were only 90 customers. To overcome the above problems, in this study, questionnaires were distributed according to five servqual dimensions, namely reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness. . In making this thesis, the method used to determine which part of the customer decline is service quality analysis (Servqual) and Potential Gain Customer Value (PGCV). To increase customer satisfaction with the services of a Telecommunication Company, it is necessary to know in advance what are the things that make customers dissatisfied with the service. The results of the analysis of the servqual and PGCV methods state that there are 2 factors that are the main causes for the decline in service quality which causes the decrease in the number of customers, namely, the speed of the process of orderly and regular administrative activities with a value of -0.65 and providing a fast response to any problem / customer request with a value -0.65

Keywords: Telecommunication Company, Servqual, Service Quality, PGCV



UNIVERSITAS
MERCU BUANA