

ABSTRAK

PT. BAZCORP Citra Indonesia (BCI) adalah sebuah Badan usaha Jasa Pengamanan (BUJP) yang beroperasi di Indonesia sejak tahun 2004. Dalam menyediakan layanannya BCI harus mengetahui dengan pasti apa yang benar-benar dibutuhkan oleh kliennya serta dimensi apa dalam pelayanan mereka, khususnya dalam manajemen petugas keamanan, yang harus dikedepankan guna mendapatkan respon yang baik dari pengguna. Sejauh ini tercatat ada beberapa permasalahan terkait pemberian layanan yang kemudian ditengarai mengurangi tingkat kepuasan pengguna jasa. Oleh sebab itu kemudian dilakukanlah penelitian guna menganalisis kepuasan pengguna jasa terhadap layanan dari petugas keamanan BCI.

Penelitian ini dilakukan di Jakarta dengan respondennya adalah penduduk kota Jakarta yang berinteraksi dengan petugas keamanan dari BCI. Tujuan yang ingin dicapai adalah (1) mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama kehandalan (X1), ketanggapan (X2), keyakinan (X3), empati (X4), dan berwujud (X5) terhadap kepuasan (Y) pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh petugas keamanan BCI. (2) Mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan secara parsial kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud dari layanan yang diberikan oleh petugas keamanan BCI di kota Jakarta terhadap kepuasan.

Jumlah responden yang ditentukan sebanyak 100 responden. Penentuan sampel menggunakan metode non probability dengan *accidental sampling*, sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner, serta data sekunder yang berasal dari data internal BCI. Populasi penelitian ini adalah karyawan klien, tamu, vendor atau rekanan dari perusahaan yang menggunakan jasa petugas keamanan dari BCI.

Dari penelitian yang dilakukan diketahui bahwa ternyata faktor-faktor Kehandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati dan Berwujud memiliki pengaruh yang positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap Kepuasan pengguna jasa. Berdasarkan hasil tersebut, guna peningkatan kualitas demi peningkatan tingkat kepuasan pengguna jasa, BCI dalam memberikan layanannya tidak terfokus pada beberapa faktor saja melainkan pada semua faktor-faktor Kehandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati dan Berwujud.