

ABSTRAK

Di tengah persaingan yang sangat ketat, terutama untuk menghadapi persaingan pada masa yang akan datang, pelayanan perusahaan sangatlah penting. Di mana kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan bagi kelangsungan bisnis perusahaan itu sendiri.

Peningkatan kualitas pelayanan salah satunya yang dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran kepuasan pelanggan. PT. Berlian Laju Tanker merupakan salah satu perusahaan bisnis jasa pengangkutan muatan cair, juga memiliki bisnis lain di bidang FPSO (Floating Production, Storage and Offloading).

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti sejauh mana kualitas kinerja pelayanan dari PT. Berlian Laju Tanker, Tbk dilihat dari aspek *Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Berwujud* dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Objek penelitian dilakukan pada PT. Berlian Laju Tanker, Tbk yang bertempat di Jl. Abdul Muis No.40 Jakarta Pusat. Di dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (Kualitas Pelayanan) dan variabel terikat (Kepuasan Pelanggan).

Penulis terlebih dahulu melakukan studi survei pendahuluan dan penarikan sampel. Dari hasil analisa yang dilakukan ada pengaruh yang signifikan antara kinerja kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan PT. Berlian Laju Tanker Tbk. Di mana kualitas pelayanan jasa perlu sesuai dengan harapan dari pelanggan. Pelanggan masih menginginkan pelayanan kualitas jasa saat ini untuk ditingkatkan. Untuk mempertahankan pelanggan sekarang, perusahaan perlu menjaga kualitas jasa dan kepuasan pelanggannya.

Dari hasil pengukuran data kualitas pelayanan tingkat kualitas pelayanan ditemukan tingkat yang cukup puas. Tetapi harapan dari kualitas pelayanan lebih tinggi dari kualitas pelayanan yang sekarang. Artinya kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan lebih tinggi. Dan tingkat kepuasan ditemukan hasil yang tidak memadai pada variabel respon, fokus, dan waktu. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan signifikan baik dengan variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, waktu, respon dan fokus. Pengolahan data menggunakan program SPSS 16.0.