

RINGKASAN

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk atau jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan pelanggan atau melebihi ekspektasi pelanggan, untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari indikator berupa Kepercayaan (Reliability), Bukti Fisik (Tangibles), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Laporan tugas akhir ini bertujuan untuk dapat mengetahui praktek kualitas pelayanan pada Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Jakarta Barat. Desain penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan kuesioner. Pelayanan yang diberikan di Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Jakarta Barat yaitu Donor Darah, Butuh Darah dan Donasi Dana. Fakta yang di dapat di Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Jakarta Barat meskipun pelayanan sudah sesuai dengan standar peraturan yang berlaku, namun masih kurang memuaskan dalam Wujud atau Tangible untuk Donor Darah yaitu fasilitas fisik yang seharusnya terlihat menarik, Wujud atau Tangible untuk Butuh Darah yaitu seharusnya memiliki peralatan yang modern dan Wujud atau Tangible untuk Donasi Dana yaitu bahan-bahan yang berkaitan dengan pelayanan (seperti formulir, poster, pamphlet, spanduk, brosur, media elektronik) seharusnya menarik untuk dilihat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Jasa, Pelayanan Palang Merah Indonesia (PMI), Indikator Kualitas Pelayanan, Fakta Pelayanan Palang Merah Indonesia (PMI).

UNIVERSITAS
MERCU BUANA