

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *PGCV* DI PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI ICON PLUS

Abstrak

PT ICON+ merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Pada kasus ini *presentase* kepuasan pelanggan ICON+ dibidang marketing mengalami penurunan sebanyak 24% ditahun 2018 yang menyebabkan kepuasan pelanggan yang didapat hanya 75% padahal *standart* yang telah ditentukan oleh perusahaan tentang kepuasan pelanggan minimum adalah 80% . untuk mengatasi masalah diatas Untuk mengatasi permasalahan diatas, dalam penelitian ini dilakukan perancangan 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 dan perhitungan metode *servqual*. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT ICON + perlu diketahui terlebih dahulu hal-hal apa saja yang membuat pelanggan tidak puas terhadap layanan icon+ . Hasil analisis metode *servqual* menyatakan ada 3 indikator yang nilainya tidak memenuhi persyaratan, yakni -1,33 pada indikator nomer enam, -1,60 pada indikator nomer sembilan dan -0,87 pada indikator nomer empat belas. Dalam hal ini dilakukan pengujian metode *PGCV* untuk usungan perbaikan didapat 3 nilai tertinggi yang perlu dilakukan perbaikan segera yaitu : 1.“Memberikan respon yang cepat terhadap setiap masalah/permintaan client,” nilai yang didapat dari hasil pengujian *PGCV* yakni 9,82 sehingga harus dilakukan perbaikan segera untuk urutan ke-2.”Kecepatan proses kegiatan administrasi tertib dan teratur.” nilai yang didapat dari hasil pengujian *PGCV* yakni 9,22 sehingga harus dilakukan perbaikan segera dan untuk urutan ke-3.“Sales berpenampilan sopan dan menarik pada saat bertemu dengan pelanggan.” nilai dr hasil pengujian *PGCV* yakni 7,16 maka dari itu 3 nilai indikator tertinggi diatas harus di evaluasi dan di lakukan perbaikan, agar kepuasan pelanggan terhadap pelayanan meningkat.

Kata kunci : *Dimensi Servqual, Kualitas Pelayanan, Gap, PGC*

Abstrac

PT ICON + is one of the companies engaged in services. In this case, the percentage of ICON + customer satisfaction in marketing has increased by 24% in 2018 causing customer satisfaction to be obtained by only 75% of the standard whereas what the company has determined about minimum customer satisfaction is 80%. To overcome the above problems To overcome the above problems, in this study a questionnaire was designed based on five dimensions of servqual namely reliability, assurance, physical evidence, empathy and responsiveness, to determine the minimum sample size of the questionnaire, data sufficiency test, then validation test, rebiality test and assessment of the servqual method. To increase customer satisfaction with ICON + services, it is necessary to first support what makes customers dissatisfied with the + service icon. The results of the analysis of the servqual method state that there are 3 indicators whose values do not meet the requirements, namely -1.33 for indicator number six, -1.60 for indicator number nine and -0.87 for indicator number fourteen. In this case the PGCV method for testing the acquisition obtained 3 highest values that need to be improved immediately, namely: 1. "Get a quick response to every problem / client request," the value obtained from the PGCV test results according to 9.82 that must be done Update immediately to order 2. "The speed of the process of orderly and orderly administrative activities." The value obtained from the PGCV test result, which is 9.22, must be corrected immediately and for the 3rd order. "Sales look good and are attractive when meeting" with customers. "The value of the PGCV test results is 7.16 and therefore the 3 highest indicator values above must be evaluated and improved, so that customer satisfaction with service increases.

Keywords: Servqual Dimensions, Service Quality, Gap, PGVC

MERCU BUANA