

Abstrak

Kondisi persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan harus dapat memikirkan cara agar tidak kalah bersaing, tidak sedikit *complaint* dari *customer* yaitu sebesar 14,6% dari jumlah penjualan membuat perlu dilakukannya pengukuran tingkat pelayanan di PT.Furniture. PT.Furniture merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ritel *furniture*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan dan memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan PT.Furniture dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*, *Servqual* adalah ukuran tingkat kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Penelitian ini memiliki populasi sebanyak 1.520 yang selanjutnya diambil sampel sebanyak 317 dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *covenience*. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan rata – rata *Servqual Score* Gap Kinerja dengan Harapan Pelanggan sebesar -0.003 yang artinya konsumen tidak puas terhadap kualitas pelayanan PT.Furniture. Hal ini disebabkan oleh manajemen yang tidak memahami ekspektasi *customer* dan spesifikasi kualitas jasa. Dari 12 atribut yang dianalisis terdapat 2 atribut yang harus dipertahankan kualitas pelayanannya yaitu B1 (Pelayanan dengan cepat dan tepat), C1 (Pengetahuan/Kompetensi). Dan 10 atribut yang harus ditingkatkan dan diperbaiki kualitas pelayanannya yaitu A1 (Ketepatan waktu proses), A2 (Sikap yang simpatik dan bekerjasama), A3 (Akurasi pelayanan yang tinggi), B2 (Kejelasan informasi), C2 (Kesopan santunan), D1 (Memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan), D2 (Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik), D3 (Memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan), E1 (Perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi)), E2 (Penampilan pegawai).

Kata Kunci : Jasa, Kualitas Pelayanan, FGD (*Focus Group Discussion*)