

ABSTRAK

Setiap perusahaan dalam perkembangannya akan selalu dihadapkan pada persaingan yang ketat. Keinginan konsumen ataupun tekanan yang terjadi akibat peningkatan mutu kompetitor. Salah satu cara menghadapi persaingan dalam dunia industri adalah mengetahui kebutuhan pelanggan dan mengetahui kemampuan perusahaan dalam memuaskan pelanggan. Kemampuan perusahaan dalam menangani kebutuhan pelanggan sangat menentukan kelangsungan hidup perusahaan. Maka perumusan masalah dalam penelitian adalah 1. Mengidentifikasi indikator yang dianggap memiliki pengaruh penting terhadap kinerja perusahaan dan 2. Mengukur kinerja pelayanan dan sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PT. Senopati. Untuk mengatasi permasalahan diatas Penulis menerapkan metode analisis *service quality* (*ServQual Analysis*). Metode ini akan Penulis gunakan untuk menganalisa perumusan masalah tersebut. Dalam penelitian ini dilakukan perancangan menurut lima dimensi *ServQual*, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness*, uji validasi, uji reliabilitas, perhitungan nilai *ServQual* dan analisis diagram kartesius. Kesimpulan yang didapat berdasarkan analisis *ServQual* adalah selisih skor antara kebutuhan pelanggan dengan performa perusahaan. Kemudian atribut penilaian kepuasan pelanggan tersebut dipetakan dalam diagram kartesius,

Kata Kunci: Dimensi *Servqual*, Kualitas Pelayanan, Gap Skor, Diagram Kartesius

