

ABSTRAK

PT.Altrak 1978 merupakan perusahaan dengan bisnis penjualan *sparepart* alat berat seperti *Generator Set, Engine, Excavator, Truck Crane, Grabber, Dozer, Loader*, dan sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui besar kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan, dan Variabel *servqual* yang menjadi evaluasi perbaikan kualitas pelayanan konsumen di PT. Altrak 1978 Asem Reges. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual* meliputi lima dimensi kualitas layanan diantaranya Bukti fisik,Keandalan,Daya tanggap,Jaminan, dan Empati. Pengolahan data menggunakan *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*. Uji Validitas dan Reabilitas dengan menggunakan *software SPSS* menunjukkan Kuesioner yang di Uji Validitas dan Reabilitas adalah *Valid* dan *Reliable*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 18 Variabel pada Kuesioner memiliki 10 Variabel dengan Kesenjangan/*GAP* Positif dan 8 Variabel dengan Kesenjangan/*GAP* Negatif. Berdasarkan Urutan Kesenjangan Dimensi *Servqual*, Dimensi yang menjadi fokus Evaluasi terhadap Kualitas Pelayanan adalah *Service Quality, Responsiveness, dan Emphaty*. PT.Altrak 1978 Asem Reges diharapkan agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik diberikan dan dirasakan oleh pelanggan, melakukan perbaikan pada kualitas pelayanan yang masih kurang memuaskan bagi para pelanggan.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan, Keluhan, *Servqual*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

PT. Altrak 1978 is a company with business sales of heavy equipment spare parts such as Generator Sets, engines, excavators, Truck cranes, grabbers, dozers, loaders, and so on. This study aims to determine the large gap between expectations and reality of Service, and Servqual variables that become the evaluation of customer service quality improvement in PT. Altrak 1978 Asem Reges. This study was conducted using Servqual method covering five dimensions of service quality including physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data processing using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software. Validity and reliability test using SPSS software shows that the questionnaire tested for validity and reliability is Valid and Reliable. The results showed that of the 18 variables in the questionnaire had 10 variables with positive gaps and 8 variables with negative gaps. Based on the Order of the Servqual dimension gap, the dimensions that are the focus of evaluation of Service Quality are Service Quality, Responsiveness, and empathy. PT. Altrak 1978 Asem Reges is expected to maintain the quality of service that has been well provided and perceived by customers, improve the quality of service that is still unsatisfactory for customers.

Keyword : Service, Satisfaction, Complaint, Servqual

UNIVERSITAS
MERCU BUANA