

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya keluhan dan komplain pelanggan ketika menggunakan mesin vending, belum pernahnya diadakan survey kepuasan pelanggan, untuk meningkatkan lagi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu dilakukan survey menggunakan metode kuisisioner berdasarkan dimensi *Service quality* (Servqual).

Dapat diketahui adanya gap disemua atribut dan gap yang terbesar di dimensi *Tangible* (bukti fisik) dengan pertanyaan Jumlah mesin vending, namun gap terkecil ada dua di dimensi *Assurance* (jaminan) dengan pertanyaan kejujuran petugas dimesin vending dan *Empathy* (Empati) dengan pertanyaan hubungan baik petugas dengan pelanggan.

Hasil yang didapat, diketahui bahwa adanya gap disemua dimensi perlu adanya perbaikan dan yang dijadikan prioritas untuk perbaikan di dimensi *Tangible*, *Responsiveness*, dan beberapa di atribut dimensi *Reliability*. Dan untuk upaya improvement atribut yang prioritas pertama adalah jumlah mesin vending, kemudahan mesin vending dan lama waktu untuk mengantri dimesin vending.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pelanggan, *Service quality* (Servqual), Analisa *Importance Performance Analysis* (IPA)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA