

ABSTRACT

This research is used to know what attributes affect consumer satisfaction on service and product of PT Riscon Victory, to determine the satisfaction level with these attributes and to give corrective action for company.

The object of this research is the service quality with five dimension of Parasuraman. The data technique is done by spreading the questionnaire of 60 respondents. Quality Service Approach (Servqual) as an analytical technique to assess satisfaction. Strengthen the quality and quality matrix. The results showed servqual negative. This is the same expectation of consumer perception of service.

This means that the services provided have not been satisfactory. The main priorities for improvement are damaged and rapid repair, timely service in accordance with product purchase agreements, the existence of Customer Service, and product information.

Keywords: Quality of service, Expectations, Satisfaction, Servqual, IPA, QFD.



ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui atribut-atribut apa yang mempengaruhi kepuasan konsumen atas layanan dan produk perumahan PT Riscon Victory, menentukan tingkat kepuasan dengan atribut-atribut tersebut serta memberikan usulan tindakan untuk perbaikan kepada perusahaan.

Objek penelitian ini adalah kualitas layanan dengan lima dimensi dari Parasuraman. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner 60 responden. Pendekatan *Service Quality* (Servqual) sebagai teknik analisis untuk menilai kepuasan. Perancangan *Importance matrix* dan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk merancang rekomendasi perbaikan pelayanan yang diterima konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan nilai servqual negatif. Hal ini mencerminkan harapan konsumen lebih besar dari persepsi konsumen terhadap pelayanan. Ini berarti pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Prioritas utama perbaikan adalah perbaikan kerusakan atau kesalahan secara tepat dan cepat, pelayanan yang tepat waktu sesuai perjanjian awal pembelian produk, Adanya Costumer Service, dan informasi mengenai produk.

Kata kunci : Kualitas layanan, Harapan, Kepuasan, Servqual, IPA, QFD.

