

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PADA
CV JASA TEKNIK DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE
QUALITY***

Nama : Amrin Rosyad Nur Rochman
NIM : 2021810007
Pembimbing : Sekarsari Utami Wijaya, S.Stat., M.Si.

ABSTRAK

CV Jasa Teknik bergerak di bidang jasa perbaikan dan perawatan *Air Conditioner* (AC) di Kabupaten Tuban. Permasalahan pada perusahaan ini adalah banyaknya pengaduan tentang pelayanan yang kurang baik. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penelitian ini dibuat dengan 2 metode yaitu metode *Service Quality* (ServQual) yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ServQual digunakan untuk mencari nilai GAP antara kinerja perusahaan dengan harapan konsumen, sedangkan metode IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa nilai GAP dari metode *service quality* sebesar -1.2. Kemudian perhitungan IPA menunjukkan atribut A3 (Kondisi barang yang diterima), A5 (Pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah serta selalu siap menolong pelanggan), A7 (Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah), A10 (Keterampilan dan kecakapan para karyawan), A13 (Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan), dan A15 (Menerima tanggapan terhadap saran dan masukan dari pelanggan). Hasil tersebut merupakan atribut yang perlu diperbaiki oleh pihak perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Service Quality*, IPA.

***CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF SERVICE IN CV JASA
TEKNIK USING THE SERVICE QUALITY METHOD***

Student Name : Amrin Rosyad Nur Rochman

Student Identification Number : 2021810007

Supervisor : Sekarsari Utami Wijaya, S.Stat., M.Si.

ABSTRACT

CV Jasa Teknik is engaged in Air Conditioner (AC) repair and maintenance services in Tuban Regency. The problem with this company is that there are many complaints about poor service. Based on these problems, this research was made using 2 methods, namely the Service Quality (ServQual) method which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy and the Importance Performance Analysis (IPA) method. The ServQual method is used to find the GAP value between the company's performance and consumer expectations, while the IPA method is used to measure the level of satisfaction and service quality provided. This study aims to determine the quality of service and customer satisfaction. The results showed that the GAP value of the service quality method was -1.2. Then the IPA calculation shows attributes A3 (Condition of goods received), A5 (Fast, precise, and friendly service and always ready to help customers), A7 (Employees' ability to respond quickly in dealing with problems), A10 (Skills and skills of employees) , A13 (Employees pay individual attention to customers), and A15 (Receive responses to suggestions and feedback from customers). These results are attributes that need to be improved by the company in order to improve service quality.

Keywords: *Quality of service, Service Quality, IPA.*