

## Usulan perbaikan kualitas pelayanan pada jasa penyewaan kendaraan di PT Divya dengan menggunakan hasil metode Servqual

Jonathan Sentosa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248134&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Jasa penyewaan kendaraan memerlukan pelayanan kualitas yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumennya. Kinerja pelayanan jasa suatu perusahaan dapat dinilai baik apabila mampu memenuhi harapan pelanggannya. PT. Divya yang bergerak di bidang jasa penyewaan kendaraan ingin mengetahui anggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan selama ini sudah memuaskan mereka atau tidak. Dan apabila masih belum memenuhi harapan pelanggan, faktor - faktor apa yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) akan dipelajari kesenjangan yang terjadi antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi kinerja PT. Divya saat ini di mata pelanggan. Metode SERVQUAL ini meliputi lima aspek yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati perusahaan terhadap pelanggannya. Dengan memperoleh nilai gap atau kesenjangan dari metode ini diharapkan diperoleh prioritas perbaikan yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanan perusahaan.

.....Service rental of vehicle need service of quality matching with desire and requirement of its consumer. Performance service activities of a company can be assessed by goodness if it can fulfill its expectation. PT. Divya which is active in service rental of vehicle wishes to know client's perception of quality of given service during the time it has gratified them or not. And if still not yet fulfilled client expectation, factors which require to be given high priority to be improved. By using Method of Service Quality (SERVQUAL) will study by difference that happened among client expectation with perception of performance of PT. Divya in this time in customer's eye. Method of SERVQUAL covers five aspects that are tangibles, reliability, responsiveness, empathy and assurance to its client. By obtaining gap value or difference of this method is expected to be obtained by improvement priority which needs to be conducted to improve quality and performance service of company.