

## Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan plexi (CDMA) dengan metode servqual = Analysis of customers satisfaction on flexi service (CDMA) applying SERVQUAL method

Situmorang, Warsaing, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250143&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kualitas pelayanan mempunyai dua bagian penting yaitu kualitas dalam pengertian yang nyata (tangible quality) dimana kualitas dapat diukur berdasarkan kegunaan produk / jasa yang dihasilkan perusahaan, dan kualitas harapan (expected quality) yaitu kualitas yang diukur berdasarkan harapan pelanggan dalam menggunakan suatu produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan. SERVQUAL merupakan suatu metode untuk mengidentifikasi tingkat atau level kualitas pelayanan suatu industri jasa yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (reliability), jaminan (assurance), bentuk fisik (tangible), empati (empathy) dan daya tanggap (responsiveness) dengan menganalisa kesenjangan (gap) yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

.....Service quality has two important parts i.e. tangible quality, which can measure by product /service's function produce by company, and expected quality which measured by customer's expectation on product / service output. SERVQUAL is a method for level identifying of a service quality held by service company, which has five dimensions, i.e. reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness, by analyzing gap happen caused by unmatch situation between customer's expectation and perception to service quality they received.