

## Analisa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PT. X. dengan menggunakan metode Servqual = Customer satisfaction analysis to service quality of PT. X using Servqual method

Satriyo Utomo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250255&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada perusahaan penyedia barang dan jasa (trading company PT. X) terhadap para pelanggannya. Sehubungan dengan meningkatnya komplain dari para pelanggan ke dalam perusahaan, maka harus dilakukan tindakan yang cepat dan akurat untuk mengurangi tingkat komplain. Untuk mengetahui sejauh mana & hal-hal apa saja yang membuat pelanggan menjadi komplain, sehingga menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan, maka digunakan metode servqual untuk mengetahui ekspektasi & persepsi pelanggan terhadap semua atribut-atribut pelayanan yang disajikan dalam kuisisioner yang berbasis metode servqual. Hasil akhir dari kuisisioner yang diisi oleh pelanggan adalah dalam bentuk nilai servqual yang menunjukkan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dan atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan.

*This research is aimed to know how far service quality at supplier goods and service (trading company PT. X) to the its customer. Referring to the increasing of complain from the customer into company, hence must be done action that is quickly and accurate to lessen level of complain. To know how far & matters that making customer to complain, causing dissatisfaction of customer to service given by the company, hence applied servqual method to know expectation & perception of customer to all service attributes presented in quisioner based on the servqual method. End result from the quisioner that filled by customer is in the form of servqual score showing how big level of customer satisfaction with service given and any kind of attributes influencing level of satisfaction.*