

## Penilaian kualitas pelayanan frontliner generasi X dan Y terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan servqual dan kano = Service quality assessment of X and Y generation frontliner using servqual and kano model

Aisyah Nur Mahmudah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20488151&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kepribadian frontliner yang bertemu secara langsung untuk melayani pelanggan. Kepribadian ini bisa dipengaruhi oleh usia dari frontliner atau yang saat ini marak disebut generasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan nilai kualitas pelayanan dari frontliner generasi X dan Y dan menentukan atribut kualitas yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Atribut kualitas yang terpilih dari masing-masing generasi akan digunakan oleh perusahaan untuk membuat standar kualitas layanan yang sama. Kuisisioner akan dilakukan untuk mendapatkan penilaian kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh frontliner generasi X dan Y. Data diperoleh dari PT PLN (Persero) sebagai studi kasus karena memiliki karakteristik sebagai perusahaan jasa serta menggunakan frontliner dalam melayani pelanggan. Model dikembangkan dengan menggunakan integrasi Servqual dan model Kano yang ditambahkan dengan faktor generasi frontliner X dan Y untuk mendapatkan nilai kualitas pelayanan dan atribut yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

*Service quality is a very influential thing to customer satisfaction. One of the factors that influence service quality is the front liner`s personality who meets directly to serve the customer. This personality can be influenced by the age of the front liner or what is currently rampant is called a generation. This study aims to get the value of service quality from frontliner of generation X and Y and determine quality attributes that can improve customer satisfaction. Selected quality attributes of each generation will be used by companies to create the same service quality standards. Questionnaires will be carried out to obtain customer satisfaction ratings on service quality provided by generation X and Y front liner. Data is obtained from electricity service provider as a case study because it has characteristics as a service company and uses front liners in serving customers. The model was developed using Servqual integration and Kano models which were added with the front liner X and Y generation factors to obtain service quality values and attributes that could be used to increase customer satisfaction.*