

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di CV. Smartphone Community Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Metode Importance Performance Analysis.

STEFANUS YULIANTO

(Pembimbing : Dewi Agustini Santoso, M.Kom, Dwi Nurul Izzhati, M.MT)

Teknik Industri - S1, FT, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 512200800288@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah istilah yang menggambarkan tingkat kepuasan yang dialami pelanggan ketika menggunakan jasa yang dikeluarkan oleh produsen. Penelitian yang dilakukan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di CV. Smartphone Community, dengan menggunakan metode servqual dan metode importance performance analysis. Hasil dari penelitian ini dengan menggunakan metode servqual terhadap atribut pertanyaan diperoleh nilai gap terbesar €1.24 yang terletak pada atribut pertanyaan ke-6 yaitu karyawan memiliki daya tanggap dalam membantu memilih handphone, sedangkan pada dimensi pertanyaan diperoleh nilai gap sebesar -82 yang terletak pada dimensi reliability. Pada metode importance performance analysis dapat diketahui prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan yang terletak pada kuadran I. dengan adanya pengukuran kualitas pelayanan, diharapkan perusahaan harus dapat menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan dan memberikan perasaan puas kepada pelanggan yang telah menggunakan jasanya.

Kata Kunci : Kata kunci : kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, metode servqual, metode importance performance analysis

**Effect Analysis of Service Quality Customer Satisfaction At CV.
Smartphone Community Method Using Servqual And Importance
Performance Analysis Method.**

STEFANUS YULIANTO

(Lecturer : Dewi Agustini Santoso, M.Kom, Dwi Nurul Izzhati, M.MT)

*Bachelor of Industrial Engineering - S1, Faculty of
Engineering, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 512200800288@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Customer satisfaction is a term that describes the level of satisfaction experienced by customers when using services issued by the manufacturer. Research conducted on the quality of service to customer satisfaction in CV. Smartphone Community, using servqual and importance of performance analysis methods. Results from this study using servqual to attribute questions biggest gap values ??obtained -1.24 located on the 6th attribute questions that employees have responsiveness in helping choose a mobile phone, while the dimensions of the question that the value gap of -82 which is located on the dimensions of reliability , In the method of importance performance analysis can be seen top priority in improving the quality of service lies in the quadrant with the measurement of quality of service, firms are expected to be able to foster a sense of customer trust and provide a sense of satisfaction to customers who have used his services.

Keyword : Keywords: customer satisfaction, service quality, servqual methods, methods importance performance analysis