

## **ABSTRAK**

### **RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus di PT. SAMAFITRO, Bandung)**

Oleh

**Safira Audina  
NIM : 133010121**

*PT Samafitro yaitu anak perusahaan ASABA Group yang pada awalnya merupakan parallel distributor untuk mesin fotocopy saja, kemudian pada tahap perkembangannya PT Samafitro berusaha meningkatkan pelayanan purna jual (after market service) dan mengutamakan pelayanan pelanggan. Adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang perbaikan kualitas yang baik agar terpenuhinya kepuasan dari pelanggan. Berdasarkan data pada tahun 2015 didapatkan beberapa hasil yaitu pelayanan semua department, pelayanan teknisi, pelayanan tim call center, pelayanan sales consultant, dan pelayanan petugas delivery masih belum mencapai target. Berdasarkan standar kepuasan yang dimana jika angka mencapai >75% maka pelanggan merasa “puas” apabila sebaliknya yaitu <75% maka pelanggan “tidak puas”, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tiap aspek masih belum memenuhi harapan dari pelanggan sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Penelitian ini menguji pengaruh variable independen yaitu berwujud (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty), terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variable independen terhadap kepasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey kepuasan pelanggan terhadap 50 responden yang merupakan pelanggan dengan menggunakan kuisisioner. Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas, uji reabilitas, analisis regresi, analisis korelasi, gap analysis, uji F, Uji T, dan pengujian koefisien determinasi. Analisis kualitatif merupakan interpretasi data yang diperoleh dalam penelitian serta pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberikan keterangan dan penjelasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable berwujud (tangible), keandalan (reliability), dan empati (emphaty), berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui uji t, sedangkan variabel daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.*

*Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan*

**Total Kata : 270**