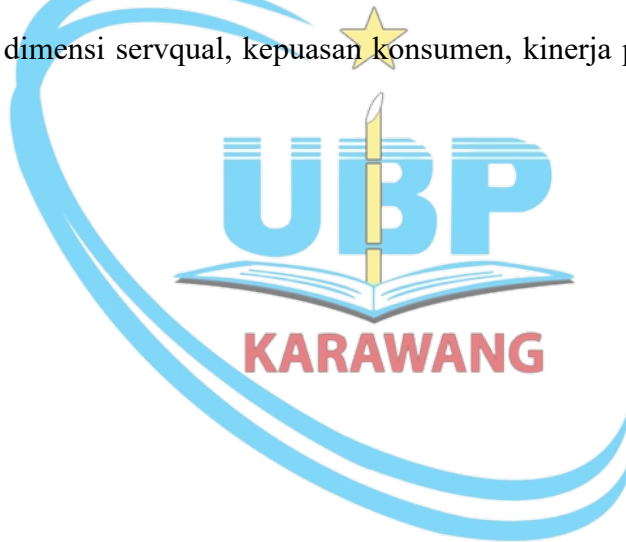


ABSTRAK

Memberikan pelayanan terbaik merupakan suatu upaya untuk menciptakan kepuasan untuk konsumen. Peningkatan pelayanan dan jaminan kepuasan konsumen, merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan jasa. Akan tetapi, permasalahan yang terjadi adanya keluhan dari pihak konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT ISS Indonesia keluhan itu berupa ruangan yang berdebu. Dalam penelitian ini dilakukan perancangan menurut lima dimensi servqual, yaitu keandalan, koresponsifan, jaminan, empati dan berwujud. Lalu diuji menggunakan uji validasi, uji reliabilitas, perhitungan skor servqual dan analisis diagram kartesius. Adapun tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa PT ISS Indonesia di PT. TMMIN Plant 3 Kesimpulan Dari hasil perhitungan gap secara keseluruhan dimensi servqual menunjukkan positif. Yang berarti bahwa apa yang diharapkan PT. TMMIN Plant 3 sesuai apa yang diinginkan. Maka layanan jasa PT ISS Indonesia di katakan memuaskan.

Kata kunci : dimensi servqual, kepuasan konsumen, kinerja perusahaan, diagram kartesius



ABSTRACT

Providing the best service is an effort to create satisfaction for consumers. Improving service and guaranteeing customer satisfaction is very important for service companies. However, the problem that occurs is that there are complaints from consumers regarding the services provided by PT ISS Indonesia employees, the complaints are in the form of a dusty room. In this study, the design was carried out according to five servqual dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. Then tested using validation test, reliability test, servqual score calculation and Cartesian diagram analysis. The purpose of this study was to measure the level of service satisfaction of PT ISS Indonesia at PT. TMMIN Plant 3 Conclusion From the results of the calculation of the gap, the overall dimensions of the servqual are positive. Which means that what PT. TMMIN Plant 3 as desired. So the services of PT ISS Indonesia are said to be satisfactory.

Keywords: servqual dimension, customer satisfaction, company performance, Cartesian diagram

