



## ABSTRAK TESIS

---

Nomor Mahasiswa :  
Nama Mahasiswa : Freddy Marbun  
Program / Angkatan : Magister Manajemen Eksekutif / 48  
Judul Tesis : PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN KONSEP SERVQUAL DAN INTEGRASI MODEL  
KANO DI PT.TKEI

Abstrak :

*Service quality* (Servqual) adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dipengaruhi oleh pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap pelayanan (*perceived service*). Model Kano adalah model yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut jasa berdasarkan seberapa jasa tersebut akan mampu memuaskan kebutuhan pelanggan yang dapat dibedakan menjadi beberapa kategori kualitas yaitu *attractive, one-dimensional, must-be, indifferent, reverse, questionable*. Untuk mengukur kepuasan pelanggan dan mendapatkan kategori atas 21 buah atribut-atribut yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada 120 responden yang merupakan pelanggan PT.TKEI yang dipilih secara *sampel non-probabilitas*. Hasil penelitian menyatakan kualitas pelayanan belum terpenuhi terbukti diamana Gap atribut pelayanan rata-rata adalah (- 1.058). Hanya ada dua kategori kualitas yaitu *must-be quality* dan *indifferent quality*. Alat analisis untuk menentukan kategori kepuasan pelanggan menggunakan *Important-Performance Analysis* (IPA), *Explicit-Implicit Importance*, dan *Customer Satisfaction Coefficient*. Prioritas perancangan perbaikan kualitas pelayanan adalah atribut-atribut *must-be quality* untuk kategori *concentrate here* dan *keep up with the good work*

Key word: *Servqual, Model Kano, expected, perceived, gap, must-be, indifferent.*