

EXECUTIVE SUMMARY

PPM GRADUATE SCHOOL OF MANAGEMENT

Title: Analisis Kualitas Pelayanan PT Excelcomindo Pratama dengan menggunakan instrumen SERVQUAL.

Author: Giovanni Widiastuti

Program: Skripsi Penelitian

Degree: Sarjana Manajemen Bisnis Regular 04

Year Completed: 2012

No. of Pages: 50

Statement of the Problem:

Perumusan masalah pada tugas akhir ini adalah untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan instrumen SERVQUAL sehingga dapat mengetahui GAP antara yang diharapkan konsumen dengan persepsi konsumen terhadap penyampaian jasa PT Excelcomindo sudah terjadi. Dengan begitu perusahaan dapat meminimalkan GAP antara perusahaan dan konsumen serta meningkatkan kualitas jasa guna mencapai kepuasan konsumen. Penelitian ini didapatkan dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan untuk mengetahui harapan dan persepsi konsumen secara langsung.

Research Method Used:

Metode yang digunakan adalah hasil analisis dari kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan yang mana datanya menjadi data primer. Serta data sekunder yang didapat dari internet, buku – buku serta hasil riset lainnya yang terkait dengan penelitian. Kemudian setelah menganalisis hasil dari kuesioner yang ada, hasilnya untuk mencari GAP untuk mengetahui

bagaimana penyampaian jasa yang disampaikan PT Excelcomindo Pratama dimata konsumen yang disesuaikan ke kerangka penelitian dan kerangka teori penulis yang mana telah mengkaitkan instrumen SERVQUAL dari Parasuraman et al. sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan.

Summary of Findings, Conclusion, and Recommendations:

Dalam penelitian ini menghasilkan GAP antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan jasa yang disampaikan PT Excelcomindo Pratama. Data ini didapat dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada 130 konsumen, hanya 112 yang menjadi responden. Cara perhitungan menggunakan model SERVQUAL yang didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen, serta GAP diantara keduanya pada 5 dimensi utama (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*).

Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh hasil nilai SERVQUAL yang menunjukkan bahwa *tangible* (bukti fisik atau bukti langsung), *assurance* (jaminan), dan *responsiveness* (daya tanggap) merupakan dimensi-dimensi yang menunjukkan pelanggan tidak merasa puas karena menghasilkan nilai negatif yang mana pada interpretasi nilai SERVQUAL jika hasilnya negatif (-) berarti penyampaian jasa yang diberikan dibawah tingkat harapan pelanggan (berkualitas buruk) sehingga pelanggan tidak puas. Sedangkan pada *reliability* (kehandalan) dan *empathy* (empati) merupakan dimensi-dimensi yang menunjukkan pelanggan sangat puas karena hasil nilai SERVQUAL positif (+) yang mana berarti penyampaian jasa yang diberikan telah melebihi harapan pelanggan.