

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN JASA TITIPAN KILAT (TIKI)

Wahyuningsih, I. Ir. Farry Firman, MSIE

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ilmu Komputer, 2010

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : pengukuran kualitas

Abstraksi :

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk selalu akan terus meningkat sepanjang waktu. Begitupun dengan para pengguna jasa yang selalu menginginkan pelayanan yang terbaik dari para penyedia jasa. Pelayanan terbaik yang dirasakan oleh para pengguna jasa akan menciptakan persepsi kepuasan sebagai akibat dari terpenuhinya harapan pelanggan. Oleh karena itu, perlu adanya analisis dan peningkatan kinerja penyedia jasa terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Penelitian dilakukan terhadap pelanggan pengguna jasa TIKI wilayah Depok Kelapa Dua dan sekitarnya. Penelitian diawali dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden, atribut kuesioner terdiri dari 24 atribut pertanyaan pelayanan jasa TIKI, terbagi atas persepsi dan harapan pelanggan. Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa TIKI, dengan mengidentifikasi harapan dan persepsi pelanggan, tingkat kepentingan pelanggan terhadap dimensi pelayanan jasa TIKI. Hasil analisis diketahui, atribut yang perlu mendapatkan perbaikan terdiri dari gedung TIKI yang luas, gedung TIKI yang nyaman, tersedianya buku alamat kode pos, adil dalam pelayanan, karyawan percaya diri dalam melayani konsumen, membuat pelanggan merasa aman, karyawan bisa membuat konsumen tertarik kepada perusahaan, karyawan memahami apa yang dibutuhkan pelanggan. Sedangkan, Atribut pelayanan yang perlu dipertahankan yaitu penampilan karyawan yang rapi, bukti tanda pengiriman barang, timbangan barang yang berkualitas, kemudahan dalam bertransaksi, kecepatan dalam pengiriman, biaya dalam pengiriman, kualitas pelayanan yang baik, bertransaksi di TIKI aman dan nyaman, TIKI memberikan pelayanan yang bergaransi, keramahan dan kesopanan karyawan TIKI, memberikan pelayanan sampai tuntas