

Strategi bersaing berdasarkan pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Mervqual pada PT. Batemuri, Jakarta

Andri Herianton, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71234&lokasi=lokal>

Abstrak

Dengan semakin meningkatnya persaingan di dunia usaha dan semakin kritisnya pelanggan, kualitas menjadi kunci utama bagi perusahaan agar dapat bertahan di era milenium ini baik perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur maupun dalam bidang jasa.

Kualitas selalu berfokus pada pelanggan, karena kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan. Suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mencakup perbedaan antara harapan dan persepsi yang dirasakan. Sehingga sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui keinginan atau kebutuhan pelanggan, sebagai masukan bagi manajemen perusahaan dalam menetapkan semua langkah kebijaksanaan yang berfokus pada pelanggan. Untuk itu sangat perlu diadakan suatu riset atau penelitian untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan pelanggan,

Pada tesis ini penulis mencoba untuk mengidentifikasi tingkat atau level kualitas pelayanan PT. Batemuri yang bergerak di bidang tour dan travel dengan metode servqual yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu reliability (kehandalan), assurance (jaminan), tangible (bentuk fisik), empathy (empati), dan responsiveness (daya tanggap).

Dengan semua alat bantu servqual dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengupayakan agar kualitas yang dicapai mendekati, sesuai, atau bahkan melebihi kualitas yang diharapkan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dan dari hasil penelitian ini didapat pula urutan prioritas perbaikan dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang harus segera ditindak lanjuti oleh PT. Batemuri.

.....In accordance to the high competency in the world of business, furthermore to overcome the critical customers, quality retainment is the main key in terms of to maintain companies to survive in this Millennium era, either for companies that are moving in the manufacturing or even in the service field. Quality is always focused on customers, because it is aiming on everything that determines the satisfactory of the customers. A high quality product is the product that can meet the satisfactory of its consumers. It shows that the good quality of service covers the differences between hopes and perceptions that are felt. Therefore it is very important for companies to find out the demands and the needs of the consumers, as inputs to companies' management in determining their consumers based policies. In line with this matter, research is needed to be implemented in terms of identifying whether the services that are given meet the satisfactory of the customers or not.

This thesis tries to identify the service quality of Batemuri that is moving in the tours & travels field of service, with Servqual method, that are consists from five service quality dimensions; reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness.

With Servqual method, we can identify which factors that can be utilized in terms of to upgrade the quality of service, also in maximizing the quality of service that is achieved closed, met, or even exceeded or beyond expectation, therefore consumers' satisfactory can be achieved. The results from this research found, that there are numbers of priorities that are still needed to be implemented by Batemuri.