

Pengukuran Kualitas Layanan pada Perusahaan Jasa Konstruksi Bangunan Menggunakan Metode Business-to-Business Service Quality dan Importance-Performance Analysis = Measurement of Service Quality in Building Construction Services Companies Using Business-to-Business Service Quality and Importance-Performance Analysis Methods

Mohamad Apri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920516841&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai pengukuran kepuasan pelanggan pada perusahaan layanan jasa konstruksi bangunan menggunakan metode Business-to-Business Service Quality (B2B Servqual). Tidak adanya pengukuran kepuasan pelanggan yang spesifik, membuat perusahaan tidak dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan tidak dapat melakukan perencanaan perbaikan kualitas layanan. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan B2B Servqual menggunakan 10 dimensi kualitas pelayanan. Kemudian hasil dari pengukuran tersebut akan di analisis lebih jauh menggunakan Importance-Performance Analysis untuk menentukan atribut yang membutuhkan prioritas perbaikan dan metode lainnya yaitu Fishbone Diagram dan Tree Diagram untuk menentukan tindakan apa saja yang dapat dilakukan perusahaan untuk peningkatan pelayanan. Hasilnya, dari dua puluh enam atribut pelayanan B2B Servqual, terdapat enam atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan dalam upaya peningkatan kualitas layanan yaitu pelayanan terkait ketepatan waktu, kualitas, skill, kemampuan komunikasi, dan perkiraan harga. Selain itu, didapatkan juga sebanyak dua puluh satu butir rekomendasi tindakan yang dapat dilakukan perusahaan untuk perbaikan kualitas.

.....This study discusses the measurement of customer satisfaction in building construction service company using the Business-to-Business Service Quality (B2B Servqual) method. In the absence of specific customer satisfaction measurements, companies cannot know the level of customer satisfaction and cannot plan to improve service quality. Therefore, it is necessary to measure customer satisfaction using B2B Servqual using 10 dimensions of service quality. Then the measurement results will be analyzed further using Importance-Performance Analysis to determine attributes that require priority improvement and other methods, Fishbone Diagrams and Tree Diagrams to determine what actions companies can take to improve services. As a result, from the twenty-six attributes of Servqual's B2B services, there are six service attributes that need to be prioritized to improve service quality, these six attributes include services related to timeliness, quality, skills, communication skills, and price estimates. In addition, there are also twenty-one action recommendations that companies can take to improve quality.