

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA CV KARYA
ABANGADEK PERKASA**

TUGAS AKHIR

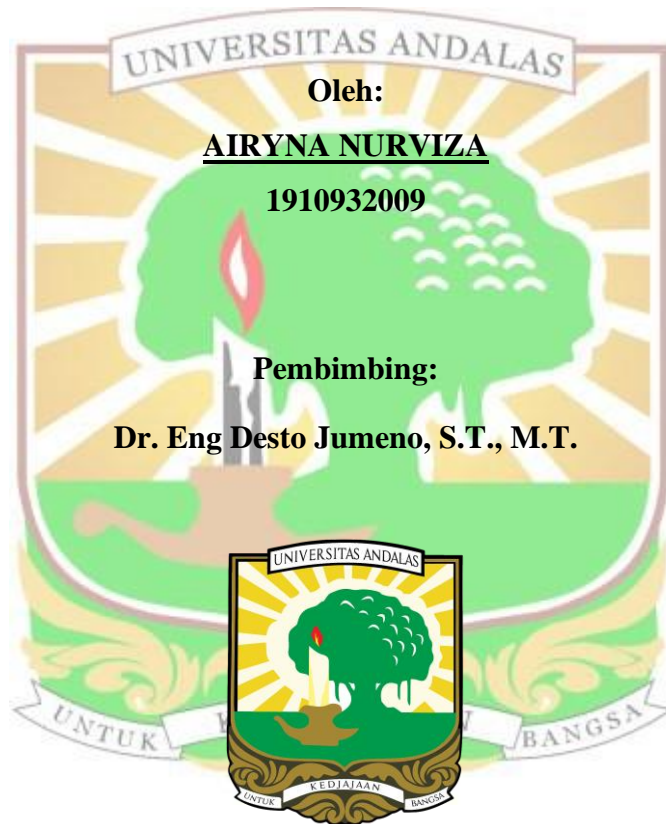


**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA CV KARYA ABANGADEK PERKASA**

TUGAS AKHIR

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada
Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

ABSTRAK

Pada era dinamis dan kompetitif saat ini, di mana pelanggan memiliki peran kunci dalam menentukan keberhasilan perusahaan, penelitian mengenai kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan pelanggan menjadi semakin esensial. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. CV Karya Abangadek Perkasa merupakan salah satu perusahaan jasa digital printing yang berdiri di Kota Padang. Perusahaan ini menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan, termasuk fluktuasi dalam jumlah pesanan, omset, dan pelanggan selama beberapa tahun terakhir.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV Karya Abangadek Perkasa dan sejauh mana kualitas tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini akan mengidentifikasi elemen-elemen kunci yang membentuk kualitas pelayanan, seperti komunikasi yang efektif, respons yang cepat terhadap permintaan pelanggan, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik. Analisis tingkat kualitas pelayanan dilakukan dengan metode service quality (servqual) dan metode importance performance analysis (IPA) sehingga menghasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan oleh CV Karya Abangadek Perkasa.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan nilai gap antara persepsi yang dirasakan dengan harapan pelanggan secara keseluruhan yaitu -0,257. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan CV Karya Abangadek Perkasa belum mampu mencapai harapan pelanggan. Selain itu, dihasilkan 4 atribut yang menjadi prioritas perbaikan atau terletak pada kuadran I agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Industri Digital Printing & Advertising, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

In today's dynamic and competitive era, where customers have a key role in determining company's success, research on the quality of service and its impact on customer satisfaction levels is becoming increasingly essential. Therefore, companies should provide the best services to meet the needs of customers. The CV Karya Abangadek Perkasa is one of the digital printing companies standing in the Padang city. The company is facing challenges in maintaining and increasing customer satisfaction, including fluctuations in order numbers, incomes, and customers over the past few years.

The research is aimed at analyzing the quality of service given by the CV Karya Abangadek Perkasa and the extent to which it affects customer satisfaction levels. This study will identify key elements that make up the quality of service, such as effective communication, rapid response to the customer's request, and the ability to properly meet the needs of the customer. A quality level analysis of service quality was made by servqual and Importance Performance Analysis methods, and it produced a recommendation for improvement that the CV Karya Abangadek Perkasa can make.

Based on research, it's got a value gap between perception and customer expectation overall -0.257. This suggests that the quality of service given CV Karya Abangadek Perkasa has not been able to reach customer expectations. In addition, 4 attribute of improvement priority or located in the quadrant I were found in order to improve service quality and customer satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Digital Printing & Advertising Industry, Importance Performance Analysis, Service Quality

