

ABSTRAK

Endah Prasetyaningsih (11135576), Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Penjualan Tanaman dengan Metode *Servqual* (Studi Kasus: Taman Anggrek Indonesia Permai Jakarta Timur)

Dalam melakukan kegiatan penjualan, salah satu faktor yang sangat penting adalah meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa nyaman dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu usaha, maka akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas pelayanan dengan cara membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan penjualan tanaman pada Taman Anggrek Indonesia Permai. Dalam hal ini untuk mengukur kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan Metode *Servqual* dengan cara mengukur kesenjangan (*Gap*) antara nilai persepsi dan harapan melalui penyebaran kuesioner yang meliputi lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Setelah dilakukan perhitungan dengan metode *Servqual*, maka didapatkan hasil bahwa jika dilihat dari semua dimensi hasilnya bernilai negatif. Artinya pihak Taman Anggrek Indonesia Permai perlu melakukan peningkatan beberapa atribut kualitas pelayanan pada setiap dimensi agar dapat memenuhi harapan pelanggan.

Kata Kunci: Penjualan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kesenjangan, Metode *Servqual*

ABSTRACT

Endah Prasetyaningsih (11135576), Analysis of Customer Satisfaction Level on Sales Service of Plant with Servqual Method (Case Study: Taman Anggrek Indonesia Permai Jakarta Timur)

In conducting sales activities, one very important factor is to improve the quality of service so that customers feel comfortable and feel satisfied with the services provided. With the quality of good service in a business, it will create satisfaction for the customers. The customer will assess the quality of service by comparing the service received with the expected service. This study aims to determine the level of customer satisfaction on the quality of service sales of plants at Taman Anggrek Indonesia Permai. In this case to measure customer satisfaction, researchers use Servqual Method by measuring the gap (Gap) between perception and expectation value through the spreading of questionnaires covering five dimensions, namely physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), Assurance (assurance), and empathy (empathy). After calculation with Servqual method, then got result that if seen from all dimension of result is negative value. This means that Taman Anggrek Indonesia Permai needs to improve several attributes of service quality in each dimension in order to meet customer expectations.

Keywords: Sales, Service Quality, Customer Satisfaction, Gaps, Servqual Method