

ABSTRAKSI

Esi Khoirunnisa (11130388), ANALISA KEPUASAN INVESTOR TERHADAP KINERJA PT. VIRAMA KARYA MENGGUNAKAN METODE *FUZZY SERVQUAL*.

Pelayanan pelanggan sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi. Untuk itu kegiatan pelayanan, perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam meningkatkan pendapatan jangka panjang. PT Virama Karya adalah perusahaan BUMN yang bergerak dibidang jasa konsultasi. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka peneliti menghitung kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi dengan menggunakan metode *Fuzzy Servqual* yang meliputi lima dimensi, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden dan dilakukan proses perhitungan, didapatkan hasil bahwa dalam semua dimensi bernilai negatif. Artinya pihak PT.Virama Karya harus segera meningkatkan segala aspek yang ada dalam lima dimensi tersebut. Dan didapatkan juga dari hasil uji t H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya ada pengaruh signifikan dalam hal kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Virama Karya

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelayanan, Kesenjangan, Metode *Fuzzy Servqual*.



ABSTRACT

Esi Khoirunnisa (11130388), ANALYSIS OF THE SATISFACTION OF INVESTORS ON PERFORMANCE PT. VIRAMA KARYA USING THE METHOD OF FUZZY SERVQUAL.

Customer service is very important for the life of a company, because without customers, then the transaction will not occur. For that service, activities of the company are to be oriented on customer satisfaction, customer satisfaction can contribute to the company in the long term increase revenue. PT. Virama Karya is a company-OWNED ENTERPRISES engaged in consulting services. To find out the level of quality service to customer satisfaction, then the researcher calculates the gap (gap) between expectations and perceptions by using Fuzzy method of Servqual covering five dimensions, i.e. physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. After the dissemination of questionnaires to 100 respondents and conducted the process of calculation, obtained results that in all the dimensions of a negative value. This means that parties PT. Virama Paper must immediately improve the aspect that exists in light of the five dimensions. And obtained also from the results of the test t H_0 is rejected and the H_1 is accepted, it means there is a significant influence in terms of service quality on customer satisfaction against PT. Virama Karya.

Keywords: Quality Of Service, Service Satisfaction, Gaps, Method Of Fuzzy Servqual.

