

## ABSTRAK

Dalam era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, peningkatan kualitas pelayanan jasa menjadi sangat krusial bagi perusahaan untuk mempertahankan serta meningkatkan pangsa pasar mereka, salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah dengan melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sebuah perusahaan jasa. Adapun subjek penelitian ini yaitu perusahaan yang bergerak di bidang jasa peminjaman scaffolding. Banyaknya pesaing usaha serupa menuntut perusahaan untuk segera berbenah diri dan memperbaiki berbagai aspek yang dianggap kurang memuaskan bagi pelanggan. Dalam proses perbaikannya, peneliti menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* serta *Importance Performance Analysis (IPA)*. Sehingga dengan menggunakan kedua metode tersebut, perusahaan dapat mengetahui aspek yang dianggap kurang dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Serta perusahaan dapat memperbaiki aspek tersebut agar mampu bersaing dengan para pesaing. Hasil yang didapat adalah diketahuinya kualitas pelayanan yang diberikan pihak perusahaan telah memenuhi harapan pelanggan karena pada perhitungan nilai *Servqual* yang menunjukkan jumlah atribut *Servqual* skor positif lebih banyak daripada atribut *Servqual* negatif.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*

## **ABSTRACT**

*In the era of globalization and increasingly fierce competition, improving the quality of service services is crucial for companies to maintain and increase their market share, one way to improve service quality is to analyze the quality of service provided by the company. This study aims to determine customer satisfaction with the services of a service company. The subject of this research is a company engaged in scaffolding loan services. The number of similar business competitors requires the company to immediately improve itself and improve various aspects that are considered unsatisfactory for customers. In the improvement process, researchers used the Service Quality (SERVQUAL) method and Importance Performance Analysis (IPA). So that by using these two methods, the company can find out aspects that are considered lacking in meeting customer satisfaction. And the company can improve these aspects in order to compete with competitors. The result obtained is the knowledge that the quality of service provided by the company has met customer expectations because the calculation of the Servqual value shows the number of positive score Servqual attributes is greater than the negative Servqual attribute.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis*