

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. X DENGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN PGCV**

Muhammad Faizal Sudradjat ⁽¹⁾, Farhat Umar ⁽²⁾, Soecahyadi, ⁽³⁾

⁽¹⁾Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri Universitas Sahid

⁽²⁾Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Sahid

Jalan Profesor Dr. Soepomo, SH No. 84 Tebet, Jakarta Selatan 12870

ABSTRAK

Tingkat kualitas layanan konsumen pada di tahun 2018 yang terdapat pada PT. X menjadi dasar penelitian ini, berawal dari penurunan pendapatan selama dua tahun terakhir mulai dari 2016 dan 2017. Harus ada upaya yang dilakukan oleh perusahaan demi meningkatkan pertumbuhan profit perusahaan agar perusahaan tidak gulung tikar, yaitu dengan cara menganalisa kepuasan pelanggan yang diberikan pelayan oleh PT X. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan konsumen dengan metode SERVQUAL (*service quality*) dan PGCV (*Potential Gain Customer Value*).

Pengolahan data dengan menggunakan metode *servqual* untuk mengetahui nilai GAP antara persepsi/kinerja dengan ekspektasi/harapan dan akan di selesaikan dengan metode PGCV yang akan menghitung nilai pengurangan antara *UDCV* (*Ultimately Desired Customer Value*) dengan *ACV* (*Achieved Customer Value*) agar mendapatkan nilai *index* PGCV dari masing-masing atribut sehingga dapat di urutkan, dan yang memiliki nilai *index* terbesar lah yang menjadi prioritas paling utama yang akan mendapatkan usulan perbaikan.

Atribut yang menjadi prioritas utama untuk diberikan perbaikan ialah karyawan ramah dan sopan santun kepada pelanggan., dengan nilai PGCV nya ialah 7.87. Rekomendasi yang di berikan ialah perlu diadakan nya pelatihan pelayanan prima agar karyawan bisa menjadi lebih ramah dan sopan santun terhadap pelanggan agar pelanggan merasa puas dan nyaman ketika melakukan kerja sama dengan PT X.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, SERVQUAL (service quality), PGCV (Potential Gain Customer Value).*