

ABSTRAK

Dengan meningkatnya persaingan pasar , mengandalkan perbaikan yang terus menerus saja tidak akan cukup untuk mempertahankan dan mengembangkan daya saing perusahaan. lebih dari itu, perusahaan membutuhkan strategi yang berbeda yang bersifat lebih inovatif. Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di PT Mitra Karya Analitika serta pemilihan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode servqual yang selanjutnya dianalisis dengan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui variabel-variabel kritis. Penilaian variabel kritis tersebut menjadi pertimbangan dalam penentuan analisis internal-eksternal perusahaan yang diplotkan kedalam matriks SWOT.

Didapatkan sebanyak 25 atribut layanan yang disebarkan ke 30 responden, keseluruhan atribut bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pada variabel ini pelanggan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, dengan perolehan rerata gap -0,86. Terdapat 4 atribut yang masuk dalam kuadran B dimana menunjukkan atribut –atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna jasa di PT Mitra Karya Analitika dalam kuadran ini perlu dipertahankan dan 3 atribut yang masuk dalam kuadran A dimana menunjukkan atribut tersebut menjadi prioritas utama perbaikan. Berdasarkan hasil perumusan menggunakan analisis SWOT didapatkan 23 alternatif strategi yang telah dirumuskan dan terpilih alternatif strategi yang mendapat bobot paling tinggi adalah weakneess-opportunity dengan total bobot 2.25 dapat diterjemahkan sebagai strategi memanfaatkan kelemahan untuk mendapatkan peluang.

Kata Kunci : Metode Servqual, Analisis SWOT, Kualitas Pelayanan, Importance Perfomance Analisis(IPA)

ABSTRACT

With increasing market competition, it is not sufficient for companies to solely rely on continuous improvement in order to maintain and develop their competitive edge. There is a need to begin a different strategy through innovation. This study aims to determine how high the level of customer satisfaction with service in PT Mitra Karya Analitika and the selection of appropriate strategies to improve service quality in the company. This study uses the servqual method which is then analyzed by Importance Performance Analysis (IPA) to determine the critical variables. The evaluation of these critical variables becomes a consideration in determining the company's internal-external analysis plotted into the SWOT matrix.

Obtained as many as 25 service attributes distributed to 39 respondents, all attributes were negative. This shows that in the variables the customer is not satisfied with the services provided, with an average gap -0,86. There are 4 attributes entered in quadrant B which shows the attributes that affect customer satisfaction of users service in PT Mitra Karya Analitika in this quadrant need to be maintained and 3 attributes that are included in quadrant A which shows that attributes are the main priority for improvement. Based on the results of forecasting using SWOT analysis founded 22 alternative strategies that have been formulated and the chosen alternative strategy that gets the highest weight is Threat-Strength with a total weight of 2.90 as a strategy to use strength to overcome threat.

Key Word : Servqual Method, SWOT Analysis, service quality, Importance Performance Analysis(IPA)