

## ABSTRAK

Kualitas adalah salah satu pokok masalah yang sering disalah artikan di mana makna kualitas berbeda berdasarkan dengan konteks yang dipecahkan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Kualitas suatu produk atau jasa ditentukan oleh para pelanggan. Perbaikan kualitas produk sangat penting dilakukan bahkan menjadi hal terdepan yang harus dimaksimalkan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kualitas jasa atau layanan sering didefinisikan sebagai usaha pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian jasa atau layanan dalam rangka memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan melihat tingkat kesenjangan antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi mereka terhadap kinerja produk atau perusahaan yang diterima oleh konsumen yang dapat dijelaskan dalam skala *service quality*. Dalam bukunya, Parasuraman menunjukkan bahwa SERVQUAL dapat menjadi alat yang efektif dan stabil untuk mengukur *service quality* melalui industri jasa. SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*expected service*). Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Analisis yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif, mean, dan juga diagram kartesius. Jenis penelitian yang digunakan berdasarkan tujuan penelitian adalah metode studi deskriptif.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa selisih atau gap yang dihasilkan dari rata-rata atau mean bersifat negatif karena persepsi lebih kecil dari ekspektasi untuk semua variabel. Nilai negatif menandakan bahwa terjadi kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi yang mengakibatkan ketidakpuasan layanan. Selain itu terdapat empat atribut yang berada dalam kuadran A pada diagram kartesius sebagai prioritas perbaikan. Untuk itu berdasarkan seluruh hasil, maka perlu dilakukan perbaikan layanan-layanan agar menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih baik.

Kata kunci: *Service quality*, Ekspektasi, Persepsi, *Gap*, SERVQUAL