

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Indah Tiga Saudara dengan menggunakan pendekatan Servqual. Meskipun PT Indah Tiga Saudara telah melakukan survei kepuasan pelanggan sebelumnya, survei tersebut belum menggunakan metode terstandar yang mengacu pada lima dimensi utama Servqual, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Oleh karena itu, penelitian ini mengadopsi pendekatan tersebut untuk memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan PT Indah Tiga Saudara, yang dirancang untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan perusahaan serta tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Pendekatan ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam mengenai elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan pelanggan secara objektif.

Penelitian ini memberikan wawasan bagi PT Indah Tiga Saudara dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Dengan menggunakan pendekatan Servqual, perusahaan dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dalam pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*.