

ABSTRAK

Faustina Sarche Gratia, NIM 4193250011 (2025). Rancang Bangun Sistem Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality (ServQual) pada PT. Karya Mandiri Engineering.

Kualitas pelayanan tidak hanya mencerminkan citra perusahaan, tetapi juga berpengaruh pada keberlanjutan operasional dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini berfokus pada PT. Karya Mandiri Engineering, yang bergerak di bidang jasa teknik dan kontraktor mekanikal yang mengalami fluktuasi signifikan : pada tahun 2020, tercatat 33 kegiatan, yang menurun pada tahun 2021 sebesar 18,18% menjadi 27 kegiatan, dan pada tahun 2022 turun 29,63% menjadi 19 kegiatan. Tahun 2023 menunjukkan pemulihan dengan kenaikan 31,58% menjadi 25 kegiatan, namun pada tahun 2024 kembali mengalami penurunan tajam sebesar 44%, dengan hanya 14 kegiatan yang terindikasi lemahnya sistem pengelolaan kualitas pelayanan yang terstruktur. Hasil perhitungan dengan menggunakan metode *ServQual* menunjukkan bahwa dimensi Reliability, Empathy, dan Responsiveness memiliki nilai GAP masing-masing yaitu -0,5125, -0,435, dan -0,1225, yang tergolong kategori "Puas". Namun, terdapat beberapa atribut dalam kategori "Cukup Puas", terutama pada P8 dengan GAP -0,96, yang membutuhkan perbaikan signifikan. Hasil ini menandakan perlunya perusahaan mempertahankan keunggulan di dimensi yang sudah baik dan melakukan peningkatan pada aspek yang kurang memuaskan. Penelitian bertujuan merancang sistem informasi untuk memantau performa layanan dan mengevaluasi dampak mengevaluasi kesenjangan antara Ekspektasi pelanggan dan persepsi layanan yang diterima.

Kata Kunci: Service Quality, Kualitas Pelayanan, GAP, Perusahaan, Pelanggan

ABSTRACT

Faustina Sarche Gratia, NIM 4193250011 (2025). Designing a Service Quality System Using the Service Quality (ServQual) Method at PT. Karya Mandiri Engineering.

Service Quality not only reflects the company's image, but also affects operational sustainability and customer satisfaction. This study focuses on PT. Karya Mandiri Engineering, which is engaged in engineering services and mechanical contracting and has experienced significant fluctuations: in 2020, there were 33 activities, which decreased by 18.18% to 27 activities in 2021, and in 2022, it decreased by 29.63% to 19 activities. The year 2023 showed a recovery with an increase of 31.58% to 25 activities, but in 2024, there was another sharp decline of 44%, with only 14 activities, indicating a weak structured *Service Quality* management system. Calculations using the *ServQual* method show that the dimensions of Reliability, Empathy, and Responsiveness have GAP values of -0.5125, -0.435, and -0.1225, respectively, which are classified as “Satisfactory”. However, there are several attributes in the “Fairly Satisfied” category, especially P8 with a GAP of -0.96, which requires significant improvement. These results indicate the need for companies to maintain their excellence in dimensions that are already good and make improvements in aspects that are less satisfactory. The study aims to design an information system to monitor service performance and evaluate the impact of assessing the gap between customer expectations and perceptions of the services received.

Keywords: Service Quality, GAP, Company, Customer