

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan penilaian tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan serta mengukur kualitas untuk setiap atribut pelayanan tersebut. Dengan demikian akan bisa diketahui atribut pelayanan yang memiliki tingkat kualitas tinggi dan yang masih rendah berdasarkan persepsi konsumen pada CV. Trajekline Jember. Hal ini akan menjadi dasar sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuisioner kepada 92 konsumen. Hasil kuisioner tersebut di analisis dengan menggunakan metode servqual (service quality). Terdapat 5 dimensi yang diukur yaitu tangibles, reability, responsiveness, assurance dan emphaty. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada CV. Trajekline Jember belum memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Berdasarkan penilaian, semua atribut memiliki nilai gab negative atau kurang memuaskan konsumen. Dari 19 atribut, terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu harus terjaminnya keamanan sewaktu melakukan transaksi, hasil yang didapat harus sesuai dengan keinginan, karyawan harus memberikan perhatian individual, dan karyawan harus mampu menyampaikan informasi jasa secara tepat.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Servqual